

Pelayanan Publik di Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon Berdasarkan Tata Kelola Taat Asas

Eli Apud Saepudin¹, April Laksana², Ita Rosita Wahyiah³

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa

²Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa

³Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa

eli.apud.saepudin@binabangsa.ac.id¹, april.laksana@binabangsa.ac.id²,

ita.rosita.wahyiah@binabangsa.ac.id³

Submitted: 30/09/2023; Revised: 2/10/2023; Published: 03/01/2024

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v7i1.121>

Abstract

Services to the community based on the principles of governance refer to prioritizing the general public, meaning that every service that the community wants should not be linked to personal affairs must be professionalism at work, rights and obligations are a guarantee of the realization of the legal certainty of service providers, togetherness of the general public regardless of customs, race, ethnicity, language, religion, class, gender, and economic status, the balance of rights and obligations of the community is to comply with the rules that have been agreed upon together. To meet the needs of the community for administration, it has been provided by Purwakarta sub-district employees who are ready to provide guidance and direction to their citizens in meeting administrative needs to make identity cards, certificates of incapacity, marriage cover letters, business premises licenses, submitting land certificates, permits to install billboards and many more administrative activities in the Purwakarta sub-district of Cilegon city have a motto of excellent service is our priority and we are servants of the state serving the community.

Keyword: Service, Governance, Adherence to Principles

Abstrak

Pelayanan kepada masyarakat berdasarkan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan mengacu pada pengutamakan masyarakat umum, artinya setiap pelayanan yang diinginkan masyarakat tidak boleh dikaitkan dengan urusan pribadi harus profesionalitas dalam bekerja, hak dan kewajiban merupakan jaminan terwujudnya kepastian hukum pemberi pelayanan, kebersamaan masyarakat umum tanpa membedakan adat istiadat, ras, suku, bahasa, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat adalah mematuhi aturan yang telah disepakati bersama. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan administrasi telah disediakan oleh pegawai kecamatan Purwakarta yang siap memberikan bimbingan dan arahan kepada warganya dalam memenuhi kebutuhan administrasi pembuatan kartu tanda penduduk, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar nikah, surat ijin tempat usaha, pengajuan surat tanah, ijin pemasangan reklame dan masih banyak lagi kegiatan administrasi yang ada di kecamatan

Purwakarta kota Cilegon memiliki motto pelayanan prima adalah prioritas kami dan kami abdi negara yang melayani masyarakat.

Kata Kunci: Layanan, Tata Kelola, Kepatuhan terhadap Prinsip

Pendahuluan

Fenomena sistem tatakelola pemerintahan selama ini telah menjadi bagian dari proses yang menyita perhatian dari berbagaikalangan. Sistem tata Kelola pemerintahan sebagai bagian dari pelayanan publik sehingga pemerintah menjadi sorotan bagi publik khususnya pada pemerintah kecamatan purwakarta kota cilegon sebagai pemerintah di sektor kecamatan lingkupnya harus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima memberikan etos kerja yang baik, pelayanan yang ramah, dengan senyum salam sapa, menargetkan layanan secara cepat tepat dan akurat hanya butuh waktu sepuluh menit untuk mendapatkan bidang keadministrasian yang ingin didapatkan masyarakat karena pelayanan ini sangat mendasar tentu harus menjadi prioritas. Kemudian jika dilihat dari tinjauan perspektif manajemen, strategi yaitu suau proses untuk mengupayakan pengembangan keunggulan suatu organisasi atau institusi tertentu dalam lingkungan eksternal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.(Alexander et al., 2023)

Permasalahan seperti proses pengolahan data yang dilakukan secara keseluruhan masih manual yaitu dengan pencatatan pada buku maupun media cetak melalui media office, hal tersebut berdampak pada proses pengolahan data yang lambat, kerusakan data akibat data arsip berupa media kertas hingga kehilangan dan manipulasi data. Permasalahan berikutnya yaitu penyampaian informasi kepada masyarakat berupa kegiatan maupun pengumuman masih dilakukan menggunakan papan pengumuman ataupun menggunakan pamflet, sehingga dampak yang timbul yaitu tingginya biaya operasional dan cakupan informasi yang terbatas. Ketersediaan informasi tidak hanya sebagai media bagi internal Kecamatan akan tetapi juga bermanfaat bagi bidang Usaha Kecamatan, hal tersebut belum dimanfaatkan secara optimal sebagai media pemasaran produk olahan Kecamatan dengan tujuan sebagai fasiltias peningkatan ekonomi masyarakat dan menambah nilai jual produk yang dihasilkan oleh Kecamatan serta pengenalan nilai-nilai adat dan budaya yang terdapat pada Kecamatan tersebut. Permasalahan yang juga diangkat pada penelitian. yaitu belum optimalnya penerapan

pelayanan publik berdasarkan pada tatakelola taat asas di Kecamatan Purwakarta untuk meningkatkan ekonomi masyarakat dan mengangkat nilai bisnis yang mampu mendorong ekonomi masyarakat. Sehingga penerapan pelayanan publik berdasarkan pada tatakelola taat asas mampu memberikan nilai jual terhadap produk yang diciptakan oleh masyarakat. (Agung Saputra & Rahman Isnain, 2021)

Sebagai pelayanan umum tentusaja pemerintah kecamatan perlu menyiapkan ruang tunggu yang nyaman berase, ruangan bersih, ada wifi gratis, koran terbaru yang bisa dibaca selagi menunggu proses pelayanan di loket tunggu, dispenser dan gratis kopi hitam agar yang menunggu tidak mengantuk serta kursi yang nyaman dan empuk, Adapun bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan atau disabilitas tentu pemerintah kecamatan memiliki ruang tunggu yang beda disesuaikan dengan kebutuhan yakni disediakan kursi roda bagi penyandang disabilitas, ruang menyusui bagi ibu-ibu yang memiliki balita, ruang bermain anak usia lima tahun dan satu lagi tempat khusus bagi bapak-bapak yang ingin merokok sambil menunggu panggilan dari nomor antarian yang didapat saat awal masuk kantor kecamatan.(Aziza, 2023)

Tinjauan Pustaka

Kedudukan dan peranan pegawai sebagai unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat harus menyelenggarakan pelayanan secara adil kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945(Haryanto et al., 2023). Seiring Perkembangan teknologi Pelayanan publik diharuskan mengikuti perubahan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat,hal ini merupakan upaya di bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Karena itu, pemerintah dituntut siap untuk menanggapi harapan masyarakat dan tantangan global yang dipicu oleh perubahan dan kemajuan terutama di bidang teknologi. Dunia telah berubah dimana aktivitas dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital(Maesaroh, 2023).

Secara konseptual bahwa Pelayanan kepada masyarakat dibagi menjadi dua bagian, yaitu pelayanan publik dan pelayanan civil . Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah (birokrasi) atas dasar kewenangan dan tanggungjawabnya, Pelayanan umum sebenarnya terkait ketersediaan kebutuhan masyarakat, seperti air minum, jalan raya,

listrik dan kebutuhan informasi. Sedangkan pelayanan civil dilakukan oleh semua unit kerja di jajaran eksekutif, legislatif, dan yudikatif yang berkaitan dengan urusan kemanusiaan, atas dasar monopoli dan kewajiban pemerintah. Oleh karena itu, jenis pelayanan ini tidak dapat diprivatisasikan, karena menyangkut segala sesuatu kehidupan masyarakat seperti keadilan, kebersamaan, kepastian hukum, kemerdekaan memeluk agama, kebebasan berserikat, pemeliharaan fakir miskin dan anak terlantar. (Studi et al., 2023)

Komitmen pemerintah memberikan layanan publik pada masyarakat, tentunya diharapkan masyarakat - dapat mengembangkan potensi dirinya baik untuk kesejahteraan individu maupun kelompok sosial lainnya. Terpenuhinya kebutuhan yang mendasar, masyarakat dapat menjangkau dan mensukseskan kegiatan yang berada di luar kemampuan dirinya dengan adanya bantuan layanan publik. Untuk mencapai layanan publik yang mendasar bagi masyarakat, maka pemerintah perlu mengembangkan standar prosedur pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat. Layanan publik yang baik dan terfokus adalah, layanan yang diadakan oleh pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat diperlukan. (Amelia & Setyawati, 2023)

Secara garis besar bahwa layanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan — perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. (Firmansyah & Syam, 2022)(Irfan et al., 2020)

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Denzim dan Lincoln dalam (Moleong 2006:5) serta melakukan wawancara langsung ke Pegawai Kantor Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon mengenai pelayanan publik dikecamatan purwakarta berdasarkan tata kelola

taat asas. Setiap pelayanan publik itu memiliki SOP standar operasional prosedur yang telah di patenkan sehingga tidak bisa di salah artikan atau di salah gunakan karena dapat melanggar ketentuan perundang-undangan.(Prasetyono, 2023)

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penenma pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu membe kepuasan maksimal kepada masyarakat.kepuasan masyarakat memperoleh.(Utama et al., 2023)

Setiap pelayanan publiik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jamman adanya kepastian bagi penerima pelayanan.Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penenma pelayanan. Ketaatan pelayanan publik terhadap aturan yang telah ditetapkan, maka secara otomatis akan memberikan pelayanan pada masyarakat yang berkualitas dan prosedural. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan pendekatan(Margareta et al., 2023)

Pembahasan

Dalam Sinambela dalam buku “ Reformasi Pelayanan Publik” secara teoritis tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat (Margareta et al., 2023). Pelayanan publik di Kecamatan Purwakarta pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utililitas, dan lainnya, tak terkecuali mengenai dokumen kependudukan. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya

juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, dan yang paling terbaru adalah mengenai Standard Pelayanan Minimal yang harus masuk kedalam RPJMD di Pemerintah Propinsi dan Pemerintah kabupaten/ Kota. Kebijakan Kebijakan adalah rangkaian keputusan yang membimbing dan membatasi tindakan yang dilakukan(Alexander et al., 2023)

Sebagai contoh, ketika berbicara mengenai dokumen kependudukan, maka kita akan bicara mengenai satu permasalahan pelik yang menyangkut Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Tak bisa dipungkiri dokumen ini merupakan dokumen vital yang harus dimiliki oleh setiap penduduk WNI, namun mayoritas penduduk di Indonesia khususnya di Kota Cilegon memiliki kesadaran akan dokumen kependudukan yang masih rendah, atau dengan kata lain, kepemilikan KTP dan KK bersifat penting gak penting. Dikatakan penting, jika terdapat kebutuhan yang sangat menKecamatank, seperti; pembuatan SIM, Pembuatan rekening bank, dan lain sebagainya. Sebaliknya, dikatakan tidak penting, karena terkadang dokumen tersebut hanya disimpan di lemari dan di dompet oleh masing-masing pemiliknya, tanpa pernah ada kepedulian mengenai masa berlaku dan hal-hal yang sering dianggap kecil tersebut. (Saepudin, Nugraheni, et al., 2023)

Birokrat yang tak becus, itulah anggapan masyarakat apabila mengalami kejadian di lempar dari satu pejabat ke pejabat berikutnya tanpa memperoleh informasi yang kita inginkan, apabila formulir yang sangat panjang harus diisi berkali-kali dan dikembalikan begitu saja kepada kita hanya karena lupa menambahkan suatu informasi yang sangat sepele. Menurut bahasa sehari-hari, istilah Birokrasi adalah sebagai pelayanan umum yang semestinya mencerminkan kepentingan-kepentingan umum, lebih banyak tidak mengindahkan muatan moralitas kemanusiaan, daripada mengaplikasikan kedalam realitas pelayanan yang sesungguhnya.

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan client yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai follower dalam setiap kebijakan,

program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang “manut”, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat” (Aziza, 2023)

Sekarang ini masih banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum, seperti masalah perijinan, pembuatan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Masalah timbul dari masyarakat sebagai konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik instansi yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayannya ataupun mengenai biaya. (Saepudin, Asnawi, et al., 2023)

Kesimpulan

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Komponen standar pelayanan menurut Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009 Sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan: Jangka waktu penyelesaian, yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. biaya/tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat: produk pelayanan, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. kompetensi pelaksana, yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana: penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut: jumlah pelaksana, yaitu Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja: jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan: jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan: evaluasi kinerja pelaksana yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Daftar Pustaka

- Agung Saputra, M., & Rahman Isnain, A. (2021). PENERAPAN SMART VILLAGE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE WEB ENGINEERING (Studi Kasus: Kecamatan Sukanegeri Jaya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(3), 49–55. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Alexander, C. F., Samudra, A. A., & Yulianti, I. (2023). *Strategi Pemerintah Kota Bekasi i dalam Pengembangan Wisata Situ Rawagede Bojong Menteng Rawalumbu Bekasi*. X(X), 1–7.
- Amelia, H., & Setyawati, K. (2023). Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. *PANDITA : Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 6(2), 106–120. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v6i2.94>
- Aziza, P. F. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformational Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Pada Perusahaan Tekstil di Jakarta Timur. *PANDITA : Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 6(2), 130–138. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v6i2.95>
- Firmansyah, V. Z., & Syam, F. (2022). Penguatan Hukum Administrasi Negara Pencegah Praktik Korupsi dalam Diri Pemerintahan Indonesia. *Integritas : Jurnal Antikorupsi*, 7(2), 325–344. <https://doi.org/10.32697/integritas.v7i2.817>
- Haryanto, B., Hariyadi, A. R., & Robby, U. B. (2023). *Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Personel (Studi Satuan Perbekalan Detasemen Markas Tentara Nasional Indonesia Markas Besar Tentara Nasional Indonesia)*. X(X), 41–51.
- Irfan, M., Mokhtar, A., & Pringga P, O. (2020). Pengembangan Potensi Ekonomi Kecamatan Melalui Wisata Embung Pintar. *BERDIKARI : Jurnal Inovasi Dan Penerapan Ipteks*, 8(1). <https://doi.org/10.18196/bdr.8173>
- Maesaroh, D. R. (2023). *Stagnasi Reformasi Administrasi (Studi Pada Program SIMPELAKU Disdukcipil di Kecamatan Girijaya Kecamatan Cibinong Kabupaten*

Cianjur). 1, 52–58.

- Margareta, E. R., Samudra, A., & Nazriah, A. (2023). *Analisis Permasalahan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bekasi (Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi)*. X(X), 8–14.
- Prasetyono, W. (2023). Implementasi Demokrasi Berdasarkan Pancasila. *PANDITA : Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 6(1), 29–33. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v6i1.64>
- Robby, U. B., Ardiyansah, & Hariyadi, A. R. (2023). Stakeholder Synergy in Social Innovation: Efforts to Reduce the Impact of Poverty in Indonesia. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 18(1), e04252. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n1-031>
- Saepudin, E. A., Asnawi, A., & ... (2023). Transformasi Transaksi Penjualan Kerajinan Tangan Di Suku Baduy Kecamatan Kanekes Melalui Penggunaan Metode Qris. ... *Collaboration Journal of ...*, 3(2), 187–192. <http://icjcs.esc-id.org/index.php/home/article/view/123%0Ahttp://icjcs.esc-id.org/index.php/home/article/download/123/135>
- Saepudin, E. A., Nugraheni, R. A., Rindiani, S., Rahmawati, J., & Septia, D. (2023). *SOCIALIZATION OF PUBLIC INFORMATION GOVERNANCE OF VILLAGE GOVERNMENT HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN*. 3(2), 231–235.
- Studi, P., Publik, A., & Bangsa, U. B. (2023). *Birokrasi Pemerintahan Pendekatan Sistem Hukum Moral dan Manajemen dalam Upaya Pencegahan Korupsi di Indonesia*. 1, 70–78.
- Utama, A. S. W., Widigdyo, A., & Widayani, A. (2023). Metode Perekrutan Karyawan UKM Melalui Wawancara dengan Pendekatan Visi, Misi, Dan Nilai Perusahaan. *PANDITA : Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v6i1.62>