**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN SULUUN TARERAN KABUPATEN
MINAHASA SELATAN**

***OPTIMIZATION OF PUBLIC SERVICES IN SULUUN
TARERAN SUBDISTRICT OFFICE, SOUTH MINAHASA
REGENCY***

Novia Tumilantouw

Program Studi Administrasi Negara PPS Unima

Email: via031191@gmail.com

Martinhus Mandagi

Program Pascasarjana Unima

Email: martinhusmandagi@unima.ac.id

Wilson Bogar

Program Pascasarjana Unima

Email : wilsonbogar@unima.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, dan menginterpretasikan Optimalisasi Pelayanan Publik dan faktor-faktornya determinannya di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan naturalistik (kualitatif). Informan yang dijadikan sumber data ditetapkan secara purposive (*purposive sampling*) dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumen. Analisis data yaitu analisis kualitatif secara interaktif dengan aktivitas analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Suluun Tareran terhadap prosedur pelayanan sehingga lebih mudah dan sederhana, yaitu dengan menyusun SOP setiap kegiatan atau urusan yang berisi alurnya (mulai hingga selesai, syarat yang diperlukan, waktu penyelesaian) secara tertulis dan dengan mudah dapat dibaca oleh masyarakat yang dilayani. Terhadap kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan, dilakukan dengan memberikan secara jelas tugas dan fungsi pegawai sesuai jabatannya berdasarkan uraian tugasnya secara tertulis, setiap pejabat dan pegawai pelaksana diwajibkan menggunakan tanda pengenal serta menggunakan pakaian seragam sesuai waktu/hari yang ditetapkan. Terhadap pelayanan publik agar sesuai dengan

target waktu, biaya dan kualitas yang ditetapkan, dilakukan dengan mengikuti dan mematuhi SOP yang ditetapkan dan mematuhi ketentuan mengenai ada-tidaknya kebijakan pengenaan biaya atas layanan yang diberikan, sedangkan terhadap pelayanan agar dipersepsi adil, ramah, sopan dan nyaman oleh masyarakat, dilakukan dengan menunjukkan sikap bersahabat, menyediakan ruang tunggu, tempat duduk/kursi untuk masyarakat, bahkan toilet, (2) Faktor-faktor determinannya adalah kompetensi petugas pelayanan, motivasi kerja, etos dan budaya kerja.

Kata-kata Kunci: Optimalisasi, pelayanan publik, SOP

ABSTRACT

This study aims to describe, and interpret Public Service Optimization and its determinants in the Suluun Tareran Subdistrict Office of South Minahasa Regency. This study uses a naturalistic (qualitative) approach. The informants used as data sources were determined by purposive sampling and snowball sampling. Data collection techniques by interviews, observations, and documents. Data analysis is an interactive qualitative analysis and data analysis activities namely data reduction, data display, and conclusion drawing / verification. The results showed that (1) Optimization of public services in the Suluun Tareran sub-district office on service procedures so that it is easier and simpler, namely by compiling SOPs for each activity or business that contains the flow (starting to finish, required requirements, completion time) in writing and can easily be read by the people served.

With regard to clarity and discipline of service officers, it is done by giving clear tasks and functions of employees according to their positions based on written descriptions of jobs, each official and implementing employee is required to use identification and to wear uniforms according to the time / day specified. Towards public services, in accordance with the specified time, cost and quality targets is carried out by following and complying with the established SOP and complying with the provisions regarding the existence of a policy of charging fees for services provided. Meanwhile for services to be perceived fairly, friendly, polite and comfortable by the community, it is done by showing a friendly attitude, providing waiting rooms, seating / chairs for the community, even toilets. (2) The determinant factors are service personnel competency, work motivation, work ethic and culture.

Keywords: Optimization, Public Service, SOP

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dilaksanakan khususnya oleh sektor publik saat ini sering menjadi sorotan oleh berbagai kalangan masyarakat sebagai penerima layanan tersebut. Masih sering terdengar pelayanan yang lamban dan berbelit-belit, kurang ramah, tidak transparan menjadi perbincangan setiap saat. Pihak yang paling bertanggungjawab dan menjadi sorotan atas kondisi pelayanan seperti ini adalah pemerintah pada semua tingkatan, mulai dari pemerintah pusat sampai dengan pemerintah di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan sesuai dengan tugas dan kewenangannya, sebab mereka (pemerintah) lah yang menjadi pusat penyedia jasa/layanan publik (*centre provider for public services*). Pemerintahlah yang sesuai fungsinya akan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana Haryono dan Wahyu Eko Pujiyanto (2013:44) menjelaskan bahwa pemerintah mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu, *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah hingga ke tingkat kecamatan termasuk oleh pemerintah di Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan bahkan tingkat desa/kelurahan seiring dengan otonomi yang diberikan dengan sebaik-baiknya, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri.

Berdasarkan PP Nomor 17 Tahun 2018 Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh camat yang melaksanakan tugasnya sebagaimana ditetapkan pada pasal 10 PP Nomor 17 tahun 2018 , diantaranya melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan, meliputi (1) perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan; (2) fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya; (3) efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan; dan (4) pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah.

Seiring dengan otonomi daerah yang sedang dilaksanakan, Pemerintah Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan harus mampu menerapkan prinsip-prinsip otonomi daerah di dalam mengurus, mengatur dan menyelenggarakan rumah tangganya, serta mampu mempertanggung jawabkan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan kepada masyarakatnya secara transparan dan akuntabel, harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan kepada masyarakat harus juga mengacu kepada standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang telah dituangkan pada berbagai produk hukum diantaranya Undang-Undang pelayanan publik yakni UU Nomor 25 tahun 2009 dan KEPMPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan sektor publik oleh pelayan publik atau birokrat harus memberikaan kepuasan yang optimal bagi masyarakat yang dilayani.

Pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat menjadi indikator keberhasilan dari setiap organisasi/sector publik seperti Kecamatan Suluun memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, dalam upaya memberikan pelayanan publik yang maksimal, setiap organisasi publik perlu memiliki paradigma dalam mekanisme pelayanan yaitu, pelayanan yang efisien, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani sebaik-baiknya.

Pelayanan publik yang berkualitas baik oleh pemerintah kecamatan akan memberikan citra instansi pemerintah kecamatan yang baik di mata masyarakatnya dan akan memberikan kepuasan pada masyarakat. Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan haruslah secara terus-menerus, berkesinambungan dan meningkat seiring dengan tuntutan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang juga semakin meningkat dan kompleks. Artinya bahwa cara dan sistem pelayanan yang saat ini direspons dengan rasa puas oleh masyarakat belum tentu sama responsnya oleh masyarakat pada waktu besok dan seterusnya. Diperlukan perubahan dan penyesuaian sistem dan cara pelayanan publik yang tepat, sesuai dengan kebutuhan terkini, sebagai wujud kreativitas pemerintah kecamatan dalam mengoptimalkan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan haruslah efisien artinya tidak boleh berbiaya tinggi. Manfaat yang diterima pihak yang dilayani harus jauh melebihi biaya yang dikeluarkan mereka.

Studi ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan, dan menginterpretasikan Optimalisasi Pelayanan Publik serta faktor-faktor determinannya di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan.

KAJIAN LITERATUR

Manajemen Pelayanan Publik.

Komitmen pemerintah untuk melaksanakan pemerintah yang baik dan bersih (*good and clean government*) bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) melalui tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) diwujudkan antara lain melalui penataan kembali birokrasi (reformasi birokrasi) agar memberikan dukungan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang diinginkan dan dicita-citakan. Seiring dengan tuntutan demokratisasi, maka *good governance* menjadi suatu *paradigm* yang paling tepat dalam pengelolaan pemerintahan.

Wasistiono (2003: 28) mengemukakan bahwa tuntutan adanya *good governance* timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Selanjutnya, Purnomowati & Ismini (2014: 68) juga menambahkan bahwa upaya mengikutsertakan masyarakat (*stakeholders*) dalam

pelaksanaan pembangunan hanya dapat terwujud bila kehidupan demokrasi berjalan dengan baik. Proses demokratisasi akan berjalan dengan baik jika tercipta supremasi hukum yang didukung oleh *good governance*.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengartikan *good governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and services*. Lebih lanjut LAN menegaskan bahwa dilihat dari segi *functional aspect*, *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya.

Good dalam *good governance* menurut LAN mengandung dua pengertian. *Pertama*, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/ kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. *Kedua*, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Wujud *good governance* menurut LAN adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif diantara *domain-domain* negara, sektor swasta dan masyarakat.

Penerapan azas-azas pemerintahan yang baik membutuhkan birokrasi yang modern, “birokrasi yang sehat dan kuat” yaitu birokrasi yang profesional, efisien dan efektif, demokratis, mandiri dengan tidak terkooptasi dengan politik praktis atau birokrasi yang netral, serta memiliki integritas dan kompetensi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku abdi masyarakat dan abdi negara, dalam mengemban misi perjuangan bangsa mewujudkan cita-cita dan tujuan bernegara”. Dengan demikian diperlukan perubahan atau reformasi birokrasi dari model yang lama yang ditandai dengan masih di pengaruhi sikap budaya “feodalistis”, tertutup, sentralistik, serta ditandai pula dengan arogansi kekuasaan, tidak atau kurang senang dengan kritik, sulit dikontrol secara efektif.

Reformasi birokrasi dalam mengoptimalkan pelayanan publik terarah kepada suatu substansi yang komprehensif tidak hanya bersifat parsial. Sebab reformasi birokrasi tidak hanya terkait dengan perubahan/pengembangan struktur organisasi, tetapi juga menyangkut budaya (kultur), sumber daya manusia, dan teknologi.

Menurut Cooper (Hariyoso, 2002:196) pembinaan birokrasi pemerintahan masa depan meliputi beberapa alternatif, yaitu: (1) Perlunya perubahan besar-besaran (*mega change*) yang semakin diorientasikan pada premis konstitusi; (2) Peningkatan konsivitas dalam menanggapi masalah-masalah lokal dalam kerangka desentralisasi dengan interpretasi konstitusi yang kuat; (3) Peningkatan etika memerintah (*ethics governing*) dalam penyelenggaraan peran pemerintah; (4) Penyelarasan karakter budaya dan perilaku proses kebijaksanaan publik dalam suatu wilayah pemerintahan (*policy space*) dengan cara mengurangi cara-cara komando dan kontrol; (5) Penggunaan mekanisme dukungan yang hati-hati (*carefull inducement*) dan desiminasi informasi pemerintahan; (6) Rekayasa sosial

yang melengkapi tindakan (intervensi) pemerintah; (7) Pembinaan budaya organisasional dalam konteks TQC; (8) Pembinaan total SDM aparatur dengan pengenalan internalisasi konsep "*quality through participation*".

Optimalisasi Pelayanan Publik

Untuk membahas sub topik ini, terlebih dahulu diberikan pengertian optimalisasi, pelayanan, dan pelayanan publik, menurut para ahli. Optimalisasi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata dasar optimal yang berarti "terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan". Pengertian menurut Poerwadarminta dalam Ali (2014) optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Menurut Winardi dalam Ali (2014) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi adalah suatu proses, melaksanakan program yang telah direncanakan dengan pencarian nilai atau hasil yang sesuai harapan dan terbaik serta terencana guna mencapai tujuan/target secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal.

Sedangkan pelayanan menurut Yandianto (2000) adalah perihal atau cara melayani, *service* jasa dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Selanjutnya, pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Pasolong (2011: 128) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan". Berdasarkan Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sinambela (2006: 5), bahwa pelayanan publik adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik disebutkan bahwa "Pelayanan publik 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik"

Dengan menggabungkan beberapa istilah yang disebutkan di atas, maka Hayat (2017: 22) memberikan pandangannya bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi secara cermat dan teliti dengan mengamati berbagai atribut yang menjadi indikator kepuasan. Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (1990), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator

ukuran kepuasan komitmen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu: (1) *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi; (2) *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya; (3) *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen; (4) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen; (5) *Empathy*: sikap tegas tapi mempunyai perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dalam kaitannya dengan usaha-usaha reformasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan instrument pengukuran kepuasan publik yang dapat dijadikan rujukan atau standar dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang tertera dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: (KEP/25M.PAN/2/2004 Tanggal: 24 Pebruari 2004) disebut indeks kepuasan masyarakat. Dari kebijakan ini dapat di ketahui setidaknya suatu institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat diukur dalam 14 indikator, yaitu; (1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di lihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; (2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang di perlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; (3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya); (4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; (5) Tanggung jawab petugas pelayanana, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; (6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; (7) Kesepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; (8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; (9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; (10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; (11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan; (12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; (14) Keamanan pelayanan, yaitu

terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan maupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenaga untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.

Usaha untuk memperbaiki mutu pelayanan publik atau optimalisasi pelayanan publik harus dilakukan secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang.

Menurut Sinambela dkk, (2006:6), bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari : (1) Transparansi yaitu, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas; (4) Partisipasi yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; (6) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dengan memperhatikan azas dan prinsip pelayanan publik serta sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dalam mengelola pelayanan publik, maka kualitas pelayanan publik dapat semakin meningkat dan pada akhirnya kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat tercapai.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan dan jenis penelitian naturalistik (kualitatif). Informan yang dijadikan sumber data ditetapkan secara purposive (*purposive sampling*) dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumen. Analisis data yaitu analisis kualitatif secara interaktif dengan aktivitas analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*

HASIL

Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa.

Optimalisasi pelayanan publik dalam studi ini diarahkan kepada usaha untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan dilihat pada (1) prosedur pelayanan yang lebih mudah dan sederhana, (2) kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan, sehingga setiap dibutuhkan selalu ada dan dikenal oleh yang dilayani, (3) pelayanan sesuai dengan target waktu, biaya dan kualitas yang ditetapkan, (4) pelayanan yang dipersepsi adil, ramah, sopan dan nyaman oleh masyarakat.

a. Peningkatan efektivitas prosedur pelayanan yang lebih mudah.

Peningkatan efektivitas pelayanan publik dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yang memberikan kepuasan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan menata dan menetapkan proses pelayanan mengikuti suatu prosedur yang mudah untuk dilaksanakan dan diikuti serta dipenuhi oleh masyarakat atau mereka yang membutuhkan dan meminta pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara ternyata hal utama yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam kaitannya dengan meningkatkan kelancaran prosedur pelayanan agar pelayanan lebih mudah adalah menyusun *SOP* setiap bentuk urusan. *SOP* ini memuat mekanisme dan tahapan-tahapan penyelesaiannya serta syarat-syarat berupa dokumen yang dibutuhkan untuk kelengkapan atas penyelesaian suatu urusan sebagai persyaratan yuridisnya.

Peningkatan efektivitas pelayanan dengan melakukan perbaikan terhadap kelancaran prosedur pelayanan dengan menyusun *SOP* yang dibutuhkan dalam pelayanan terhadap semua urusan atau kepentingan masyarakat sangat direspon dengan baik oleh masyarakat. Respons masyarakat seperti ini sebagai suatu indikator penting terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor camat. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan efektivitas pelayanan agar prosedurnya lebih mudah mendapat perhatian yang serius oleh petugas di Kantor Kecamatan Suluun.

Penyusunan dan perumusan *standard operational and procedure (SOP)* di kantor kecamatan Suluun adalah hasil dari kerja tim atau panitia yang dibentuk dengan melibatkan semua bagian atau unit kerja pada kantor kecamatan. Pelibatan semua bagian atau unit kerja dimaksudkan untuk mempermudah tim kerja dalam mengidentifikasi dan mendeskripsikan uraian tugas dan proses penyelesaiannya, dokumen yang diperlukan, bagian yang terlibat dan kemungkinan waktu yang diperlukan. *SOP* yang disusun tidak langsung ditetapkan sebagai *SOP* yang final diberlakukan, tetapi terlebih dahulu dilakukan uji coba dan simulasi dan dalam periode ini diamati/dievaluasi efektivitasnya. Jika masih ada hal-hal yang belum maksimal akan dilakukan perbaikan/revisi yang akan selanjutnya ditetapkan sebagai *SOP* yang sah setelah ditanda tangan oleh camat. Ditegaskan juga bahwa pelibatan setiap bagian/unit kerja tersebut merupakan

keharusan untuk mempermudah dan menghindari kekeliruan dalam merumuskan alur kerja (*flow chart*) kegiatan. Begitu juga aspek sosialisasi *SOP* yang diberlakukan harus menjadi tugas dan tanggungjawab setiap bagian/unit kerja yang memberikan pelayanan masyarakat, sehingga diketahui dan dipatuhi bersama.

b. Peningkatan efektivitas prosedur pelayanan agar lebih sederhana

Disamping mudah dilaksanakan, prosedur pelayanan kepada masyarakat juga seharusnya dilakukan dengan tidak berbelit-belit, melainkan harus diupayakan lebih sederhana dan dapat diikuti oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa peningkatan efektivitas prosedur pelayanan agar lebih sederhana di Kantor Kecamatan Suluun dilakukan dengan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan prosedur pelayanan apakah sesuai *SOP* yang ditetapkan. Disamping itu dimaksudkan agar dapat diketahui sejauhmana kemudahan dan kesederhanaan prosedur pelayanan tersebut. Informasi terhadap kemudahan prosedur pelayanan diperoleh juga dari masyarakat sebagai penerima layanan secara langsung dan tidak langsung.

Observasi atau pengamatan dilakukan secara terus-menerus terhadap prosedur pelayanan yang sementara dilakukan sesuai *SOP* yang ada untuk mengetahui efektivitas kesederhanaan prosedurnya. Jika ditemukan masih ada dari tahapan-tahapan yang dilalui dalam prosedur tersebut belum sesuai, maka akan dijadikan masukan kepada camat dalam rapat pimpinan untuk dipertimbangkan dalam penyempurnaan prosedur pelayanan yang sudah ada.

Masih terdapat pandangan/pendapat masyarakat bahwa masih ada prosedur pelayanan terhadap urusan tertentu seperti Akte Jual Beli yang dirasakan ada kerumitan dalam pemenuhan persyaratannya. Keluhan ini telah disampaikan kepada petugas dan telah direspons dengan penjelasan yang baik dan dimengerti oleh masyarakat.

c. Peningkatan efektivitas kejelasan petugas pelayanan

Salah satu prinsip dalam pengorganisasian yang terkait dengan sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yaitu setiap pegawai ada tempatnya dan pada tempatnya atau dikenal dengan "*the right man on the right place or jobs*". Yang dimaksud dengan setiap pegawai ada tempatnya disini tidak hanya menyangkut bahwa dia (pegawai) harus memiliki ruangan untuk melaksanakan tugasnya, tetapi yang lebih penting lagi adalah dia (pegawai) mempunyai tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan jelas atau uraian tugas (*job description*). Dengan pembagian tugas yang demikian, maka dapat diketahui dengan mudah siapa dan akan mengerjakan apa atau siapa yang akan bertanggungjawab untuk mengerjakan tugas itu dan jika tugas dan pekerjaan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau hanya dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana yang diharapkan, maka dengan mudah untuk diketahui dan ditelusuri kepada siapa (pegawai) yang

harus dimintakan pertanggungjawabannya. Sedangkan yang dimaksudkan dengan setiap pegawai harus pada tempatnya berarti bahwa penempatan pegawai dalam suatu jabatan atau tugas yang diembannya harus memperhatikan kemampuan dan keahliannya atau kompetensinya untuk melaksanakan bidang tugas yang akan dilaksanakannya. Hal ini penting diperhatikan sebab kompetensi seorang pegawai terhadap tugasnya akan mempengaruhi keberhasilannya dalam melaksanakan tugas tersebut, seperti pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk mengoptimalkan atau meningkatkan kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah seperti Kantor Camat, diperlukan upaya untuk memastikan kejelasan petugas atau pegawai yang melayani dan kedisiplinannya dalam melaksanakan tugas pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara, ternyata optimalisasi pelayanan publik dengan meningkatkan kejelasan dan disiplin petugas pelayanan dilakukan dengan memberikan secara jelas tugas dan fungsi pegawai sesuai jabatannya berdasarkan uraian tugasnya secara tertulis. Uraian tugas itu kemudian ada yang ditulis di papan putih (*white board*), sehingga dapat juga dibaca oleh orang lain dan masyarakat pada umumnya yang minta layanan. Uraian tugas dari setiap pejabat dan pegawai di kantor Kecamatan Suluun sudah ada dan diberikan secara tertulis sehingga bisa diketahuinya serta dilaksanakannya secara sungguh-sungguh dan bertanggungjawab.

Uraian tugas (*job description*) ini harus dijalankan dengan baik dan dengan disiplin diri yang tinggi. Sebab sebaik apapun uraian tugas (*job description*) yang dibuat, namun jika tidak dilaksanakan secara baik dan konsisten, maka tidak akan memberikan hasil kinerja/ kinerja pelayan publik yang baik dan memuaskan.

d. Peningkatan efektivitas kedisiplinan petugas pelayanan

Meskipun setiap pegawai sudah memiliki uraian tugas (*job description*) yang jelas, tetapi itu tidak dilaksanakan dengan sikap dan tanggungjawab yang sungguh-sungguh dan kesadaran diri, maka uraian tugas tersebut tidak memberikan kontribusi yang maksimal dalam pencapaian kinerja pegawai sesuai yang diharapkan. Sebab sebaik apapun uraian tugas (*job description*) yang dibuat, namun jika tidak dilaksanakan secara baik dan konsisten, maka tidak akan memberikan hasil kinerja/ kinerja pelayan publik yang baik dan memuaskan. Artinya diperlukan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya (tupoksi). Kedisiplinan pegawai atau petugas pelayanan dalam menjalankan tugas sesuai uraian tugasnya, yaitu berkenaan dengan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Disamping itu, disiplin berkenaan dengan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan pemerintah atau etik, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa disiplin pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan Suluun telah menjadi perhatian dari pimpinan dengan

melaksanakan apel pagi sebagai bentuk upaya pengecekan atas ketepatan kehadiran datang dan apel sore untuk pengecekan atas ketepatan waktu pulang setiap hari. Disamping itu juga dilakukan pengecekan atas kesesuaian penggunaan atribut maupun busana kantor atau seragam yang digunakan. Disiplin pegawai dalam menempati ruang kerja dan tempat duduk masing-masing pada jam kerja harus ditaati. Begitu juga kewajiban meminta dan mendapatkan izin atasan bila meninggalkan kantor pada jam kerja jika ada urusan-urusan tertentu di luar kedinasan.

d. Peningkatan efektivitas pelayanan publik yang sesuai dengan target waktu, biaya dan kualitas

Pelayanan publik yang murah dan terjangkau serta cepat adalah dambaan dari masyarakat serta menjadi tujuan utama pemerintah dalam menjalankan reformasi birokrasi. Birokrat dalam hal ini adalah pegawai sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Suluun wajib mendukung usaha reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga pelayanan publik sesuai dengan target waktu, biaya dan kualitas yang diinginkan.

Hasil wawancara, ternyata bahwa optimalisasi atau usaha untuk meningkatkan pelayanan publik melalui penyelenggaraan pelayanan agar sesuai dengan target waktu, biaya, dan kualitas telah dilaksanakan dengan mengacu atau berpedoman pada *SOP*, meskipun disadari bahwa target waktu penyelesaian tidak semuanya selalu sesuai yang ditetapkan diakibatkan bukan karena disengaja atau kelalaian petugas, tetapi disebabkan situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan karena ketiadaan/ ketidakhadiran petugas yang berwenang sebab tugas luar dan juga disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen pendukung yang disiapkan oleh masyarakat yang dilayani. Namun dari aspek motif untuk meningkatkan pelayanan publik dari aspek ini telah mendapat perhatian yang serius dari petugas pelayanan di kantor camat Suluun.

Peningkatan atau optimalisasi pelayanan publik melalui pelayanan yang sesuai dengan target waktu, biaya dan kualitas di kantor kecamatan Suluun sudah menjadi komitmen seluruh penyelenggara atau petugas atau pegawai yang diserahi tugas untuk layanan itu. cara-cara yang dilakukan untuk menyelenggarakannya ada dengan mempercepat proses penyelesaian urusan, tidak menunda pekerjaannya, memonitor jalannya proses penyelesaian pekerjaan, menyampaikan kepada masyarakat yang bersangkutan jika terdapat ketidaklengkapan persyaratan yang diperlukan dengan menjelaskan kepada siapa dan cara bagaimana mendapatkan kelengkapan persyaratan itu. Ini dilakukan untuk menjamin kualitas kerja yang dihasilkan sehingga bebas dari kekeliruannya. Pengenaan biaya atas layanan jika ada dasar aturannya harus dipungut sesuai dengan aturan besarnya.

e. Peningkatan efektivitas pelayanan publik yang adil, ramah, sopan dan nyaman

Untuk mewujudkan pelayanan seperti tersebut diatas, maka dalam kebijakan penyediaan berbagai bentuk pelayanan publik. dengan mendasarkan pada konsep demokrasi dan *new public services paradigm* maka pelibatan publik dalam perumusan dan penetapan kebijakan berbagai jenis pelayanan mutlak dibutuhkan

Disamping itu, untuk melaksanakan pelayanan, petugas (pegawai) yang melaksanakan pelayanan harus bersikap ramah dan sopan. Hal ini berhubungan dan menyangkut dengan etika dan etiket yang harus ditunjukkan oleh petugas pelayanan publik dalam berinteraksi dengan masyarakat yang membutuhkan layanan. Etika biasanya berkaitan erat dengan perkataan moral. yang berarti juga adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik (kesusilaan), dan menghindari hal-hal tindakan yang buruk. Etiket mengajarkan kita untuk memelihara hubungan baik, bahkan memikirkan kepentingan dan keinginan orang lain. Pemahaman tentang etiket dapat dijadikan alat pengendali. Hal ini juga membuat diri kita disegani, dihormati, disenangi, percaya diri, dan mampu memelihara suasana yang baik di lingkungan. Etika berarti moral sedangkan etiket berarti sopan santun. Namun meskipun berbeda, ada persamaan antara keduanya, yaitu: keduanya menyangkut perilaku manusia. Etika dan etiket mengatur perilaku manusia secara normatif, artinya memberi norma bagi perilaku manusia dan dengan demikian menyatakan apa yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan.

Pelayanan publik juga harus memberikan rasa nyaman, yakni berkenaan dengan 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, dan lain- lain.

Hasil wawancara menjelaskan bahwa optimalisasi pelayanan publik melalui peningkatan layanan yang adil telah menjadi perhatian dari petugas pelayanan, sebagai respon atas hak dan kewajiban yang harus diberikan oleh Negara terhadap warganya, termasuk hak dan kewajiban dalam mendapat pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Petugas layanan atau pegawai yang melayani berusaha menunjukkan sikap yang ramah dan sopan terhadap masyarakat yang dilayani. Fasilitas pendukung untuk mewujudkan kenyamanan, seperti ketersediaan ruang tunggu, tempat duduk/kursi ada tersedia, meskipun dirasakan tidak atau kurang ideal.

Begitu juga perilaku atau etika dalam melayani harus diwujudkan, sehingga cara pelayanan yang diberikan tidak dikesankan oleh masyarakat adalah kurang ramah dan kurang sopan. Fasilitas yang disediakan untuk mendukung kenyamanan dalam pelayanan, seperti ruang tunggu dan kursi/tempat duduk bagi masyarakat yang sementara dilayani, toilet telah disediakan, meskipun dalam kondisi yang belum ideal atau diperkirakan dapat memberikan kenyamanan yang maksimal.

Memang ditegaskan bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima di antaranya adalah tidak diskriminatif dan berkeadilan. Tidak diskriminatif artinya bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga Negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, enisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya. Sedangkan berkeadilan artinya bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

Faktor determinan Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa.

Keberhasilan suatu usaha dapat ditentukan oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya, baik itu sebagai faktor pendukungnya maupun itu faktor penghambatnya. Demikian halnya keberhasilan usaha untuk melakukan optimalisasi pelayanan publik, ditentukan oleh banyak faktor. Sudah tentu faktor-faktor penentu kesuksesan setiap usaha tersebut adalah berkenaan dengan faktor sumber daya yang membuat usaha atau kegiatan itu dapat dioperasionalkan atau dilaksanakan sebagaimana seharusnya. Pada dasarnya faktor-faktor penentu itu dapat dikelompokkan ke dalam 2 golongan yang besar, yaitu faktor sumber daya manusia dan faktor sumber daya bukan manusia. Faktor sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah menyangkut petugas atau pegawai atau aparat birokrasi yang melayani baik dari aspek jumlahnya/kuantitasnya, maupun kualitas atau kemampuannya atau kompetensinya, kapasitasnya, integritasnya, sikapnya, perilakunya, dan motivasinya. Sedangkan faktor sumber daya bukan manusia dimaksudkan adalah sarana dan prasara serta finansialnya atau anggarannya, baik dilihat dari aspek ketersediaanya yang cukup memadai dan keandalannya atau kemutahirannya dengan perkembangan yang terkini.

Hasil wawancara menjelaskan bahwa petugas pelayanan yang adalah sebagai aparatur birokrasi sebagai faktor penentu utama dalam optimalisasi pelayanan publik di kantor camat Suluun, disamping faktor ketersediaan sarana dan prasarana serta peralatan yang cukup memadai. Faktor petugas pelayanan atau aparatur birokrasi yang paling penting adalah berkenaan dengan kompetensinya dan sikap dan perilakunya dalam menjalankan tugasnya yang masih kurang inovatif atau bekerja dengan cara kerja yang sebagaimana kebiasaannya. Dengan kata lain, budaya kerja belum menjadi jiwa dan semangat yang menggerakannya dalam melaksanakan tugasnya. Budaya kerja aparatur birokrasi ini penting, sebab dengan terinternalisasinya budaya kerja pada aparatur birokrasi akan menjadi semangat dan motivasi dalam menjalankan tugas dan

pekerjaannya secara bertanggungjawab. Budaya Kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi yang tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. Budaya kerja dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat.

Jika budaya kerja ini telah tertanam atau terinternalisasi dalam setiap diri aparatur atau petugas pelayanan publik didukung dengan kompetensinya, maka dapat dipastikan kualitas pelayanan publik akan meningkat atau memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Faktor kompetensi petugas atau aparatur yang melayani menjadi faktor penentu utama, dan harus diimbangi dengan motivasi kerjanya. Dia berpendapat bahwa motivasi kerja inilah yang memicu dan memacunya menjalankan dan menyelesaikan tugasnya. Dalam hubungannya dengan antisipasi pelaksanaan *e-government* yang telah menjadi agenda pemerintah pusat untuk diterapkan, maka ketersediaan fasilitas komputer perlu dipersiapkan untuk diadakan.

Kedua faktor penentu (profesionalisme dan motivasi kerja) ini merupakan faktor-faktor yang sangat strategis dan sangat penting mempengaruhi seseorang atau kelompok orang menjalankan usaha dan kegiatannya sehingga dapat mencapai tujuannya secara efisien dan efektif. Kedua faktor inilah yang sangat menentukan dan memberikan sumbangan atau kontribusinya yang nyata terhadap kualitas dan kuantitas hasil kerja atau kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan dan khususnya kinerja pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Pelayanan publik berkualitas yang dicita-citakan sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat dilaksanakan oleh pemerintah melalui reformasi birokrasi adalah suatu usaha yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan seiring dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dan perkembangan lingkungan eksternal terkini yang semakin hari-semakin dinamis dan kompleks. Endang Larasati dalam artikelnya berjudul Reformasi Pelayanan Publik (*Public Services Reform*) dan partisipasi Publik menegaskan bahwa reformasi kebijakan bidang penyelenggaraan pelayanan publik, harus dilakukan secara menyeluruh, agar tidak terfragmentasi secara sektoral dan tanpa koherensi yang logis, serta terselenggara bersesuaian dengan tingkat perkembangan dan kebutuhan masyarakat

Hal ini (reformasi birokrasi) disadari oleh pemerintah sehingga meskipun reformasi birokrasi ini sudah menjadi program pemerintah yang telah dilaksanakan dalam beberapa tahun sebelumnya, namun hingga saat ini masih menjadi program prioritas pemerintah sesuai dengan visinya dan dituangkan dalam suatu rancangan besar atau Grand Disain Reformasi Birokrasi, sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, antara lain dikemukakan bahwa pada tahun 2019, diharapkan dapat diwujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik,

bersih, dan bebas korupsi, kolusi, serta nepotisme. Selain itu, diharapkan pula dapat diwujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, harapan bangsa Indonesia yang semakin maju dan mampu bersaing dalam dinamika global yang semakin ketat, kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi semakin baik. Selanjutnya dalam konteks peningkatan kapasitas dan profesionalisme sumber daya aparatur birokrasi, telah dirumuskan suatu peta jalan tranfomasi birokrasi dan sumber daya manusia aparatur, dimana pada tahun 2025 diharapkan sumber daya manusia menjadi sebagai modal manusia (*human capital*) untuk menghadapi tatakelolah atau pemerintahan yang dinamis (*dynamic governance*) menuju birokrasi bersih, kompeten dan melayani

Menurut Grindle dan Thomas (1991:4), bahwa kebijakan (*policy*) reformasi pelayanan publik itu haruslah diarahkan untuk mencermati dan membenahi berbagai kesalahan kebijakan di masa lalu maupun kebijakan yang berlaku sekarang serta mekanisme pengaturan kelembagaan yang ada. Reformasi pelayanan publik itu harus menjangkau perubahan yang mendasar dalam rutinitas kerja administrasi, budaya birokrasi, dan prosedur kerja instansi pemerintah guna memungkinkan dikembangkannya kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik.

Strategi reformasi birokrasi nasional (Kemenristekdikti, 2016:2) secara makro diarahkan dalam kerangka menata regulasi nasional dan menetapkan 9 (sembilan) program percepatan reformasi birokrasi, yaitu (1) penataan struktur organisasi pemerintah, (2) penataan jumlah dan distribusi PNS, (3) pengembangan sistem seleksi dan promosi secara terbuka, (4) peningkatan profesionalisasi PNS, (5) pengembangan sistem pemerintahan elektronik yang terintegrasi, (6) peningkatan pelayanan publik, (7) peningkatan integritas dan akuntabilitas kinerja aparatur, (8) peningkatan kesejahteraan pegawai negeri, (9) peningkatan efisiensi belanja aparatur. Sedangkan Strategi reformasi birokrasi nasional secara mikro diarahkan pada 8 (delapan) area perubahan, yaitu (1) Organisasi, yaitu organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran; (2) Tatalaksana, yaitu sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*; (3) peraturan perundang-undangan, yaitu regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif; (4) sumber daya manusia, yaitu SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, kapabel, professional, berkinerja tinggi dan sejahtera, (5) pengawasan, yaitu meningkatnya penyelenggaraan pemerintahann yang bebas KKN; (6) akuntabilitas, meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi; (7) pelayanan publik, yaitu pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat; (8) mental apatur, yaitu terciptanya budaya kerja positif bagi birokrasi yang melayani, bersih dan akuntabel.

Dalam hubungannya dengan penataan regulasi nasional berkenaan dengan pengelolaan sumber daya manusia aparatur, telah dikeluarkan regulasi yang mengaturnya, yaitu Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dimana dalam salah satu pertimbangannya menyelaskan bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil Negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu

ditetapkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara;

Pada Bab IV Undang-Undang ini disebutkan fungsi, tugas dan peran Pegawai ASN, yaitu pegawai ASN berfungsi sebagai (1) pelaksana kebijakan publik; (1) pelayan publik; dan (3) perekat dan pemersatu bangsa (pasal 10), dan bertugas (1) melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (2) memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan (3) mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (pasal 11), serta berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014, bahwa pelaksanaan manajemen Aparatur Sipil Negara menerapkan prinsip merit sistem. Sistem Merit adalah kebijakan dan Manajemen ASN yang berdasarkan pada kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan wajar dengan tanpa membedakan latar belakang politik, ras, warna kulit, agama, asal usul, jenis kelamin, status pernikahan, umur, atau kondisi kecacatan. Sistem ini dilaksanakan untuk menjamin pengelolaan sumber daya aparatur (ASN) sejak mulai dari rekrutmen berdasarkan azas transparansi, akuntabilitas dan equalitas yang diharapkan, sehingga diperoleh pegawai yang berkualitas, kompeten, berintegritas, dan tidak diskriminatif yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik.

Optimalisasi pelayanan publik kearah peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi bagian integral sasaran reformasi birokrasi yang sedang dilaksanakan pemerintah saat ini bahkan sampai ke depannya. Jaelan Usman (2011) dalam penelitiannya tentang Manajemen Birokrasi Profesional Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik menyimpulkan bahwa untuk mengatasi persoalan kemunduran birokrasi dalam hal pelayanan publik sebagai "*solusi*" strateginya meliputi : (1) merubah persepsi dan paradigma birokrasi mengenai konsep pelayanan; (2) adanya kebijakan publik yang lebih mengutamakan kepentingan publik dan pelayanan publik dibanding dengan kepentingan penguasa atau elit tertentu; (3) unsur pemerintah, privat dan masyarakat harus merupakan *all together* yang sinergi; (4) adanya peraturan daerah yang mampu menjelaskan standar minimal pelayanan publik dan sanksi yang akan diberikan; (5) adanya mekanisme pengawasan sosial yang jelas mengenai pelayanan publik antara birokrat dan masyarakat yang dilayani; (6) adanya kepemimpinan yang kuat dalam melaksanakan komitmen pelayanan publik; (7) adanya pembaharuan di bidang sistem administrasi publik; dan (8) adanya upaya untuk memberdayakan masyarakat (*empowerment*) secara terus menerus dan demokratis.

Optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan merupakan suatu usaha untuk mewujudkan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai bentuk pelayanan prima (*excellent services*). Menurut Retno Prasetyorini (2013:3-4) pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Ini membuat pegawai yang bekerja di instansi melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat.

SIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan yaitu:

1. Optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Suluun Tareeran terhadap prosedur pelayanan sehingga lebih mudah dan sederhana, yaitu dengan menyusun SOP setiap kegiatan atau urusan yang berisi alurnya (mulai hingga selesai, syarat yang diperlukan, waktu penyelesaian) secara tertulis dan ada yang ditulis dipapan putih (*white board*), digantung di dinding sehingga dengan mudah dapat dibaca oleh masyarakat yang dilayani. Terhadap kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan, dilakukan dengan memberikan secara jelas tugas dan fungsi pegawai sesuai jabatannya berdasarkan uraian tugasnya secara tertulis. Uraian tugas ini juga ditulis di papan putih (*white board*), sehingga dapat juga dibaca oleh orang lain dan masyarakat pada umumnya yang minta layanan, setiap pejabat dan pegawai pelaksana diwajibkan menggunakan tanda pengenal serta menggunakan pakaian seragam sesuai waktu/hari yang ditetapkan. Terhadap pelayanan publik agar sesuai dengan target waktu, biaya dan kualitas yang ditetapkan, dilakukan dengan mengikuti dan mematuhi SOP yang ditetapkan dan mematuhi ketentuan mengenai ada-tidaknya kebijakan pengenaan biaya atas layanan yang diberikan, sedangkan terhadap pelayanan agar dipersepsi adil, ramah, sopan dan nyaman oleh masyarakat, dilakukan dengan menunjukkan sikap bersahabat, menyediakan ruang tunggu, tempat duduk/kursi untuk masyarakat, bahkan toilet, meskipun dirasakan tidak atau kurang ideal
2. Faktor-faktor determinan optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Suluun Tareeran, adalah kompetensi petugas pelayanan, motivasi kerja, etos dan budaya kerja, sehingga masih menunjukkan kurang inovatif dan kreatif dalam melaksanakan tugas pelayanannya.

REFERENSI

Syah, A., Mattalatta, M., & Ilyas, G. B. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Mutasi, Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Distrik Navigasi Kelas I Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), 215-230.

- Gunawan, B. I. (2017). Perbandingan implementasi kurikulum tingkat satuan pendidikan (KTSP) dan kurikulum 2013 di SMAN 1 Sinjai Utara. *Jurnal Mirai Management*, 1(1), 1-9.
- Haryono dan Wahyu Eko Pujiyanto. 2013. Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Gedangan . *JKMP (ISSN. 2338-445X)*, Vol. 1, No. 1, Maret 2013, 1-110
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan*
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Alimuddin, M., Gunawan, B. I., & Munir, A. R. (2016). The Influence of Technical Marketing Training toward International Trade Access at BP3ED Department of Commerce and Industry of South Sulasesi Province. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 527-532.
- LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Mahmudi. 2007. Kemitraan Pemerintah Daerah dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen* Vol. 9 No. 1, Januari 2007
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Irsan, I., & Sani, A. (2018). Praktik Manajemen Pengetahuan Pustakawan Dalam Mengembangkan Koleksi Lokal Makassar Di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 121-135.
- PP Nomor 17 Tahun 2018 tentang *Kecamatan*
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama
- . 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.

- Sofyan Efendi. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governance. Lokakarya Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Departemen Pemberdayaan Aparatur Negara.
- Sani, A. (2017). Sistem Manajemen Otomasi Perpustakaan Berbasis Open Source Senayan Library Management System (SLiMS)(Studi Kasus Perpustakaan H. Bata Ilyas STIE AMKOP Makassar). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 1(1), 47-65.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- UU Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqaprint Jatinangor.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2001 "Problems and Strategies in Services. Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49.