

Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima

Salahuddin¹, Jasman², Haeril³ ✉

¹²³*Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Adapun Metode dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data model interaktif, yang terdiri dari tiga hal utama, yaitu; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima menggunakan Fungsi manajemen mulai dari *planning*, *Organizing*, *actuating* maupun *controlling* sudah berjalan dengan baik dan telah menerapkan pola manajemen yang baik terutama dalam pelayanan KK/KTP walaupun belum secara maksimal mengingat masih ada beberapa faktor yang mesti diperbaiki. Adapun faktor penghambat peran Manajemen pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima adalah masih kurangnya sumber daya pegawai dan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan. Namun juga terdapat faktor pendukung ialah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, secara intens mengadakan rapat koordinasi dan evaluasi untuk memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

Kata Kunci: *Peran, manajemen, efektivitas, pelayanan publik,*

Copyright (c) 2022 Haeril

✉ Corresponding author :

Email Address : haeril@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah) atau lembaga sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Ega, 2022). Sedangkan manajemen pelayanan publik merupakan upaya dalam mengelola segala aspek pelayanan dengan memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (Listiandari dan Suratman, 2022).

Kantor Kecamatan Sape sebagai salah satu perangkat daerah sebagaimana tersebut dalam UU No. 23 Tahun 2014 pasal 221, dimana daerah Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan,

meningkatkan kualitas layanan publik, meningkatkan kualitas sumber daya aparatur, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan. Menurut Kurniawan (2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Moenir pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Untuk mencapai misi tersebut perlu dukungan sumber daya aparatur yang berkualitas salah satu unsur yang dominan adalah dengan didukung oleh lancarnya tata administrasi kepegawaian yang baik, pembangunan sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya pembangunan, menekankan manusia sebagai pelaku pembangunan yang memiliki etos kerja yang produktif, trampil, kreatif, profesional serta mampu memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai pengetahuan dan teknologi yang berwawasan lingkungan dan berkemampuan manajemen yang baik dalam bidang pelayanan (Thaibah, 2017).

Berkaitan dengan pelayanan publik, meskipun perbaikan peraturan teknis bidang pelayanan masyarakat terus dilaksanakan secara berkesinambungan dan menunjukkan perbaikan mutu pelayanan, tetapi disisi lain masih banyak terdapat keluhan dan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah disampaikan oleh masyarakat baik langsung maupun melalui media elektronik atau surat kabar serta informasi lainnya.

Mengurangi beberapa permasalahan umum tersebut di atas, pemerintah melalui Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, khususnya pada Pasal 11 ayat (4) tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan, bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh Pemerintah. Apa yang tercantum pada Pasal 11 yang dimaksud, menunjukkan bahwa pelayanan publik menjadi hal yang penting dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik untuk melaksanakan kebijakan tersebut di atas agar berjalan sesuai dengan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Selain itu perlunya perbaikan mutu pelayanan yang diukur dari aspek teknis seperti prosedur, persyaratan, waktu, biaya, ketepatan dan kecepatan pelayanan dan lainnya, sehingga pelayanan yang diterima dapat lebih efisien dan efektif sesuai dengan tuntutan masyarakat.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima, lokasi tersebut sangat strategis dalam melihat studi kasus dan permasalahan yang terjadi. Subyek penelitian ini dipilih melalui teknik *nonprobability sampling*, dengan menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan aspek tertentu. Adapun sumber data yaitu Data primer yang merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dimana penulis mengadakan pengumpulan data. Ada juga data sekunder (*secondary data*) ialah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literature yang berhubungan dengan penelitian yang bersifat melengkapi atau mendukung data primer. Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi (*observation*), wawancara (*interview*), dan

dokumentasi (*documentation*). Setelah data selesai dikumpulkan dengan lengkap dari lapangan, tahap berikutnya yang harus dilakukan adalah tahap analisa data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa data model interaktif, dimana menurut Miles dan Huberman *dalam* (Muhammad, 2009) ialah teknik terdiri dari tiga hal utama, yaitu; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai kantor urusan pelayanan publik yang dipercaya masyarakat, kantor kecamatan Sape Kabupaten Bima mempunyai sasaran kerja sekitar, maka dari itu Pemerintah kecamatan Sape menerapkan konsep yang ingin dicapai yaitu salah satunya meningkatkan pelayanan dalam program yang dimiliki oleh kantor Kecamatan Sape.

Sebagai lembaga pemerintah yang dibawah pengawasan pemerintah Kabupaten yang berangotakan pegawai yang telah ditugaskan untuk menjalankan pelayanan maka diwajibkan untuk mengetahui ilmu dan teori manajemen dan dalam pelayanan pegawai penyelenggara pelayanan di kantor kecamatan secara langsung menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) untuk menunjang keberhasilannya yang ingin dicapai terutama dalam pelayanan. Berikut deskripsi penerapan fungsi manajemen dalam Pelayanan Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima .

Proses perencanaan (*planning*)

Pada penelitian ini, Dalam manajemen perencanaan adalah sebagai patokan untuk mempermudah manajer/kepala agar tercapainya sebuah tujuan, dan mengembangkan rencana aktifitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain pengorganisasian dan pengontrolan tidak akan dapat berjalan. Begitupun dengan proses perencanaan yang dilaksaka oleh kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima .

Dalam tugasnya sebagai pelayan publik tugas pelayanan yang diberikan memiliki standar oprasional agar proses pelayan dapat dinilai dari standar operasional pegawai. Sebelum merencanakan perlu diketahui apa saja kebutuhan yang harus dipenuhi untuk pelayanan publik. Perencanaan yang dilakukan bertujuan agar proses berjalannya pelayanan publik diharapkan agar tidak ada kendala apapun, dengan demikian perencanaan yang dilakukan harus semaksimal mungkin dan agar dapat menacapai tujuan yang diharapkan.

Dalam perencanaan memungkinkan dipilihnya tindakan- tindakan yang tepat sesuai dengan situasi dan kondisi yang benar- benar dihadapi pada saat itu. Dengan perencanaan pula dapat memudahkan pimpinan camat dalam melakukan pengawasan dan penilaian terhadap jalan nya pelayanan kependudukan, pelayanan umum dan pelayanan perizinan pada kantor kecamatan Sape Kabupaten Bima .

Perencanaan dilakukan agar pelayanan kependudukan, pelayanan umum, pelayanan perizinan dapat berjalan dengan baik dan masyarakat dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan atau dilakukan oleh Pegawai Kantor Kecamatan Sape.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tahapan perencanaan ini meliputi aktifitas pengumpulan dan pemeriksaan data-data, apakah sudah lengkap dan sesuai standar operasional prosedur seperti pada pelayanan kependudukan, pelayanan umum dan

pelayanan perizinan. Kemudian pada masing-masing bidang telah ditetapkan standar operasional prosedur tersendiri. Misalnya pada pelayanan kependudukan yaitu berupa pembuatan KK dan KTP sekarang sudah menyediakan pelayanan berbasis online untuk prosedurnya masyarakat pengguna pelayanan melakukan input data dari website yang sudah disediakan kemudian oleh pegawai Kecamatan Sape diserahkan ke kabupaten melalui dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dengan tujuan diupayakan pelayanan mudah dan secepat mungkin sehingga memuaskan masyarakat pengguna pelayanan.

Demikian dalam proses perencanaan di Kantor Kecamatan Sape, sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah yang dipakai guna mencapai tujuan. Perencanaan disini yaitu mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud mencapai tujuan, jadi perencanaan di Kantor Kecamatan Bandarkedung mulyo telah melakukan perpersiapan yang matang dan teratur dari setiap usaha untuk mewujudkan tujuan sehingga unsur- unurnya yang terdiri dari tujuan, program, kebijakan maupun prosedur yang baik bisa berjalan sesuai dengan target yang di inginkan.

Proses pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dalam proses pelayanan dapat dirumuskan sebagai rangkaian kegiatan menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dengan jalan menentukan, mengatur dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan, serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja diantara satuan-satuan organisasi atau petugasnya untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian sangat berperan aktif dalam majemen pelayanan sebab suatu program tidak kan berjalan dengan baik apabila pembagian tugas tidak sesuai dengan apa yang yang seharusnya dikerjakan, oleh karena itu pengorganisasian sangat dibutuhkan dan harus sesuai dengan bidang nya masing- masing.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek pengorganisasian dimana semua pegawai sudah ditentukan pada setiap divisi masing-masing. Pegawai yang sudah ditentukan perdivisi tentu sudah memiliki pengalaman yang baik, kemampuan dalam melaksanakan tanggung jawab, mempunyai loyalitas tinggi, dan bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing. Seperti halnya pemberian pelayanan kependudukan yang dilaksanakan oleh kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima yang hingga sekarang tetap berjalan dengan lancar karena adanya proses pembagian tugas yang baik dan dikuasai oleh petugas yang telah berpengalaman dalam bidang pelayanan kependudukan.

Jadi dalam aktifitas pengorganisasian di Kantor Kecamatan Sape yaitu dengan cara menempatkan para pegawai menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan. dan dapat pula dirumuskan proses dalam memastikan kegiatan yang telah direncanakan dan mencapai tujuan yang berhubungan dengan organisasi misalnya orang serta penempatan tugas, fungsi wewenang, serta tanggung jawab maasing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Proses penggerakan (*actuating*)

Setelah rencana strategi disusun dan ditetapkan, begitu pula bagian kerja sudah diatur, maka tindakan selanjutnya adalah merealisasikan rencana yang telah ditetapkan. Sehingga apa yang menjadi tujuan pelayanan kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima dapat tercapai

dengan baik. Fungsi manajemen tidak akan berjalan sebagai mana mestinya tanpa adanya unsur penggerakan atau pengarahan, sebagai tindak lanjut dari proses perencanaan, pengorganisasian, sampai proses penggerakan. Proses penggerakan memiliki peran yang sangat penting sebab diantara fungsi manajemen yang lain, fungsi penggerakan ini berhubungan langsung dengan masyarakat atau pelaksana pelayanan publik, dan fungsi penggerakan atau pengarahan selalu berkaitan erat dengan perencanaan.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa dalam implementasi di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima dalam pelayanan publik seperti kependudukan ada yang dilakukan secara langsung datang ke Kantor maupun secara online lewat website resmi Kantor Kecamatan Sape. Dalam pelaksanaan pelayanan berbasis online, semua pegawai di Kantor Kecamatan Sape harus menggunakan smartphone android karena apabila ada masyarakat melakukan pendaftaran KK/KTP online langsung bisa dilayani oleh pegawai kantor kecamatan Sape.

Kepuasan yang diberikan kepada masyarakat adalah tujuan utama kantor Kecamatan Sape dalam melayani dalam bidang pelayanan kependudukan dan masyarakat dapat mempercayai dengan maksimal. Sehingga pada aspek penggerakan di kantor kecamatan Sape telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mengurus segala keperluan dan telah diterapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga dapat memudahkan masyarakat.

Proses pengawasan (*Controlling*)

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan, untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu tujuan yang ingin dicapai, perlu adanya pengawasan atau evaluasi, karena walaupun perencanaan, pengorganisasian penggerakannya baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pengawasan atau evaluasi dilaksanakan setelah kegiatan pelayanan berjalan, evaluasi berupa rapat pegawai yang bertujuan guna mengoreksi kegiatan pelayanan publik Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima, terkait efektivitas, efisien dan segala kekurangan dalam pelayanan selama proses pelaksanaan pelayanan.

Dalam proses pengawasan dan evaluasi ini disamping dari kegiatan rapat yg dilakukan tiap hari dan mengevaluasi keluhan masyarakat terkait pelayanan. Apabila ada keluhan dari masyarakat tentang pelanggaran, pengutan, korupsi, kolusi dan nepotisme pegawai yang bersangkutan akan diberikan sanksi. Ada beberapa sanksi yang diberlakukan yaitu teguran lisan, teguran tertulis terakhir sanksi administrasi/teguran tegas. Kemudian apabila masyarakat mengetahui adanya pelanggaran yang dilakukan pegawai Kecamatan Sape masyarakat bisa lapor langsung kepada bapak camat Sape maupun lewat panggilan telephone atau whatsapp, maupun lewat semua perangkat, serta tokoh masyarakat yang ada di Kecamatan Sape. Proses evaluasi tidak terpaku hanya pada aktualisasi namun mulai dari perencanaan dan lainnya yang termasuk dalam rangkaian kegiatan dari awal sampai akhir termasuk para Sumber Daya yang ada dan sarana dan prasarana.

Jadi *controlling* merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen karena fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan baik-baik. Fungsi pengawasan ini yaitu untuk mengawasi apakah gerakan pelayanan pada Kantor Kecamatan Sape sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta pengawasan penggunaan sumber daya dalam Kantor Kecamatan Sape agar bisa terpakai serta efektif dan efisien tanpa adanya yang melenceng dari perencanaan yang telah disepakati.

Faktor Pendukung Peran Manajemen publik dalam efektivitas pelayanan pada kantor Kecamatan Sape.

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kantor Kecamatan Sape yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat faktor pendukung dalam melakukan pelayanan publik yang baik di Kantor Kecamatan Sape, pertama para pegawasi saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Kemudian adanya penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Selain itu dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet yang memudahkan para pegawai dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.

Faktor penghambat peran manajemen publik dalam efektivitas pelayanan pada kantor Kecamatan Sape

Dalam proses Manajemen pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Kemudian pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Sape saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain, bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal.

Kemudian belum terdapatnya papan informasi, penyimpanan dokumen yang masih belum tertata sebagaimana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan dan mengganggu kerapian ruang pelayanan.

SIMPULAN

Bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima menggunakan Fungsi manajemen mulai dari *planning*, *Organizing*, *actuating* maupun *controlling* sudah berjalan dengan baik dan telah menerapkan pola manajemen yang baik terutama dalam pelayanan KK/KTP walaupun belum secara maksimal mengingat masih ada beberapa faktor yang mesti diperbaiki. Adapun faktor penghambat peran Manajemen pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima adalah masih kurangnya sumber daya pegawai dan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan. Namun juga terdapat faktor pendukung ialah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, secara intens mengadakan rapat koordinasi dan evaluasi untuk memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

Referensi :

Abu Sinn, A. I. (2006). Manajemen Syariah. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Amirullah, & Budiono, H. (2004). Pengantar Manajemen. : Cetakan Kedua. Jakarta: Graha Ilmu.
- Athoillah, M. A. (2010). Dasar- Dasar Manajemen. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ega Dwi Utari, S. U. R. Y. A. (2022). *Pprofesionalisme Asn Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Ponorogo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Eliyana, A. (2018). pengantar manajemen dan aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.
- Hadi, & Sutrisno. (2001). Metodologi Research Jilid III. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, M. S. (2016). Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thaibah, A. J. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai TimUR. *Administrasi Publik*, 1(2), 11-15.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Manajemen Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Listiandari, R. K., & Suratman, H. S. S. (2022). *Pengaruh Penerapan Good Government Governance Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survey Pada SKPD di Kabupaten Subang)* (Doctoral dissertation, Universitas Pasundan bandung).
- Muhammad, I. (2009). Metode Penelitian Ilmu Sosial. Edisi Kedua, Yogyakarta: Erlangga.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.