

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAJENE

Implementation of Public Services in The Regional Secretariat Office, Majene District

Abrar¹, Juharni², Nurmi Nonci²

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Bosowa

²Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Bosowa

Email: rarabrar627@gmail.com

Diterima : 21 Juli 2019

Dipublikasikan : 09 Desember 2019

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis disposisi dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene, mengetahui dan menganalisis sosialisasi dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene serta Untuk mengetahui dan menganalisis penggunaan sumber daya dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh dari sejumlah informan yang terdiri atas: kepala Sekretariat Kabupaten Majene, Kepala Bagian pelayanan, Pegawai dan Masyarakat Kabupaten Majene. Hasil dari penelitian ini yakni: 1. Disposisi dimana pelaksana kebijakan maupun masyarakat sangat mendukung dengan adanya pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi; Sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene telah optimal dan cukup memadai. Dimana sumber daya manusia yang cukup, penyampaian informasi yang memadai, pembagian peran yang sesuai dengan tanggung jawab pegawai dan fasilitas yang mendukung. Sedangkan Sosialisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan penyampaian informasi dengan baik kepada masyarakat diperlukan adanya media yang tepat, baik berupa media cetak maupun media elektronik baik berupa koran, internet, brosur, leaflet dan sebagainya yang mana didalam mengkomunikasikan lewat berbagai media tersebut dapat memberi informasi pada masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

The purpose of the research is to find out and analyze the disposition in public services by the Majene Regency Regional Secretariat; To find out and analyze socialization in public services by the Regional Secretariat of the Regency of Majene and to find out and analyze the use of resources in public services by the Regional Secretariat of the Regency of Majene. In this study a qualitative approach was used with descriptive method. Data were obtained from a number of informants consisting of: the head of the Majene Regency Secretariat, the Head of Services, the Employees and the Community of Majene Regency. The results of this study are: 1. Disposition where policy implementers and the community strongly support the implementation of public service policies that facilitate the public in accessing information; Resources in the implementation of public services in the Regional Secretariat of Majene Regency have been optimal and sufficient. Where sufficient human resources, adequate delivery of information, division of roles in accordance with the responsibilities of employees and supporting facilities. Whereas socialization in the implementation of public services by delivering good information to the public is necessary for the existence of appropriate media, both in the form of printed media and electronic media in the form of newspapers, internet, brochures, leaflets and so on which in communicating through various media can inform the public.

Keywords: Implementation, Public Service, human resources

PENDAHULUAN

Pencapaian pelayanan Publik yang akan di laksanakan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Majene harus dapat terealisasi secara efektif dan efisien, berdasarkan kebutuhan arah pembangunan yang akan menunjang pelaksanaan program SKPD Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Melihat hal tersebut kemampuan aparatur harus terus menerus ditingkatkan, guna menyeimbangkan dengan potensi akan sumber daya alam daerah serta topografi lingkungan tempat masyarakat tinggal, dalam peningkatan

kualitas pelayanan kepada masyarakat dipandang perlu sebagai landasan untuk mewujudkan good governance tersebut dengan 3 (tiga) pilar utamanya yaitu Pemerintah, Swasta dan Masyarakat (Santoso, 2000: 49). Syarat mutlak bagi terciptanya Good Governance, paling tidak meliputi transparansi, akuntabilitas dan pemerintahan yang partisipatif, sehingga pelaku birokrasi akan mampu melaksanakan fungsinya dalam kerangka good governance.

Dalam melakukan pelayanan kepada publik, tentu diperlukan prosedur dalam pelaksanaannya agar proses pelayanan bisa berjalan tertib dan sesuai aturan. Prosedur dapat diartikan sebagai suatu rangkaian cara yang disatukan dan menjadi pola yang tetap dalam pelaksanaan setiap pekerjaan dan menjadi acuan bagi setiap pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya, baik pada organisasi pemerintahan maupun pada organisasi swasta. Prosedur yang disusun dengan tepat tentu akan membantu membimbing pegawai

dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga tidak salah langkah, pembagian kerja dan frekuensi kerja diatur dengan sebaikbaiknya serta menghindari adanya pekerjaan yang tumpang tindih antar bidang dalam mencapai tujuan organisasi.

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis disposisi sosialisasi dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene, dan untuk mengetahui dan menganalisis penggunaan sumber daya dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Irawan (2006 : 60), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Menurut tingkat penjelasannya, penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih terperinci dalam mengeksplorasi dan klarifikasi atas fenomena atau fakta tentang implementasi pelayanan publik. Instrumen penelitian dalam tradisi penelitian kualitatif adalah manusia/orang yakni peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu berupa catatan, tape recorder, dan tustel (Kamera). Catatan, tape recorder, dan tustel hanya digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, sebagai instrumen penelitian, peneliti melakukan pemahaman makna data yang peneliti peroleh di lapangan. Jadi, instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah orang/manusia sedangkan alat bantu seperti catatan dan lainnya hanya merupakan “senjata” pelengkap. Karena peneliti sebagai instrumen dalam penelitian ini, maka peneliti mempersiapkan diri dengan mencari senjata yang tepat, sehingga dengan menggunakan senjata itu peneliti dapat mengolah data menjadi informasi yang bermakna. Sebagai instrumen penelitian, maka peneliti: 1). Telah mempersiapkan rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, menjajaki dan menilai fisik lapangan, menentukan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian dan menyiapkan diri untuk beradaptasi dengan suasana kehidupan subjek penelitian. Inilah yang peneliti sebut dengan tahap pra lapangan, 2). Terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data/informasi melalui wawancara dan observasi serta studi dokumentasi dengan menggunakan “senjata” yang telah disiapkan seperti catatan, rekaman (tape recorder) dan bila perlu kamera untuk mengabadikan semua kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Berkenaan dengan alat “senjata” dalam penelitian, Sugiyono (2005: 81-82) mengatakan bahwa alat bantu berguna agar hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah versi Miles dan Huberman yang diterjemahkan oleh Rohidi menjelaskan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kualitatif melalui beberapa tahap, yakni sebagai berikut: 1. Reduksi data yaitu proses penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan dan pengelompokan data yang telah diperoleh ketika melakukan penelitian, dan 2. Penyajian data yaitu menyajikan data dari hasil reduksi data dalam laporan secara sistematis agar mudah dibaca atau dipahami baik secara keseluruhan maupun bagian-ba-

giannya dalam konteks sebagai suatu kesatuan. Penarikan kesimpulan yaitu paparan atau penjelasan yang dilakukan dengan melihat kembali pada data reduksi maupun pada penyajian data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai langkah dalam penyajian data, maka peneliti pada tahap ini akan menguraikan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan pada saat penelitian berlangsung, selanjutnya hasil temuan di lapangan akan disesuaikan dengan rumusan masalah dan fokus penelitian. Pada penelitian ini, peneliti akan memfokuskan pada pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan George Edward III yang mengukur implementasi kebijakan dengan 3 faktor yaitu disposisi, sumber daya dan sosialisasi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa, sikap jujur telah ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap jujur yang ditunjukkan baik dalam hal waktu pelayanan dan lamanya proses pelayanan yang dibutuhkan oleh penikmat layanan publik dalam hal ini masyarakat secara umum. Untuk menguatkan hasil wawancara, maka dilakukan observasi mengenai sikap jujur pegawai, maka diperoleh hasil bahwa pegawai dalam memberikan layanan selalu menyampaikan kepada masyarakat tentang berapa lama pengurusan yang dilakukan dapat selesai. Disamping itu, tidak terdapat perbedaan pelayanan antara masyarakat secara umum maupun pegawai ASN lainnya.

Watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

Dalam pelayanan publik, sumber daya manusia implementornya sudah memadai dalam menjalankan proses-proses yang seharusnya dilaksanakan guna menyampaikan isi dari kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Jika isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja. Hasil wawancara di atas, didukung oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dimana SDM yang dimiliki oleh Sekretariat Daerah sudah memadai dalam menjalankan proses pelayanan yang sesuai dengan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa: informasi dalam implementasi pelayanan publik sudah cukup memadai sebagai bahan acuan pelaksanaan kebijakan dimana pola komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sangat lancar, hal tersebut dikarenakan tidak terdapat kesalahan pada penyampaian pesan dan penerimaan pesan oleh pegawai kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara di atas, diketahui setiap aparat pelaksana kebijakan mempunyai peran dan tanggung jawab masing-masing sesuai kewenangan dari instansi pelaksana kebijakan yang telah ditetapkan. Pembagian peran dimaksudkan untuk mempermudah implementasi pelayanan publik dan mengurangi tingkat kesalahan dalam menjalankan kebijakan serta mengefisienkan waktu karena pekerjaan dilakukan sesuai dengan bidang masing-masing. Fasilitas yang digunakan aparat pelaksana kebijakan untuk melaksanakan tugasnya sudah cukup memadai untuk menunjang implementasi pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Hal ini juga dibuktikan peneliti berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa sarana dan fasilitas yang digunakan oleh pegawai pada bidang pelayanan adalah seperti Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Fasilitas Sarana dan Prasarana

No.	Nama alat/sarana/fasilitas	Jumlah	Kondisi
1	Kursi	80	Baik
2	Komputer	110	Baik
3	Ruang rapat	160	Baik
4	Tempat parkir	4	Baik
5	Tempat ibadah	3	Baik
6	Kursi	1	Baik

Dimensi sosialisasi ditentukan dari beberapa unsur yang terdapat dalam komunikasi, seperti penyampai pesan, isi pesan, media yang digunakan, serta sasaran penerima pesan. Mengenai bagaimana dimensi komunikasi yang terjadi di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Transmisi

Transmisi merupakan faktor utama dalam hal komunikasi pelaksana kebijakan. Menurut Edward III dalam Agustino (2012:150), penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa transmisi atau proses penyampaian informasi dilakukan oleh pihak Sekretariat Daerah kepada sasaran kebijakan berjalan dengan baik dan dilaksanakannya kegiatan sosialisasi adalah untuk memberikan penjelasan mengenai isi kebijakan, tujuan serta manfaat kebijakan, agar masyarakat mengerti kebijakan yang ada. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan yang dilakukan secara langsung yaitu dengan bertatap muka langsung antara pegawai Sekretariat Daerah dengan masyarakat yang bersangkutan, dan untuk pelaksanaan sosialisasi tidak langsung yaitu dengan menggunakan leaflet dan pengumuman via web atau surat kabar lokal.

Kejelasan

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:151) komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (street-level-bureaucrats) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik, agar penyampaian informasi dapat diterima dengan jelas dan dapat dimengerti maka dalam tata cara teknis menerangkan. Berdasarkan hasil penelitian, maka dalam mewujudkan pelayanan publik, untuk penyampaian informasi dengan baik kepada masyarakat diperlukan adanya media yang tepat, baik berupa media cetak maupun media

elektronik baik berupa koran, internet, brosur, leaflet dan sebagainya yang mana didalam mengkomunikasikan lewat berbagai media tersebut dapat memberi informasi pada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, disposisi dimana pelaksana kebijakan maupun masyarakat sangat mendukung dengan adanya pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi; Sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene telah optimal dan cukup memadai. Dimana sumber daya manusia yang cukup, penyampaian informasi yang memadai, pembagian peran yang sesuai dengan tanggung jawab pegawai dan fasilitas yang mendukung; dan Sosialisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan penyampaian informasi dengan baik kepada masyarakat diperlukan adanya media yang tepat, baik berupa media cetak maupun media elektronik baik berupa koran, internet, brosur, leaflet dan sebagainya yang mana didalam mengkomunikasikan lewat berbagai media tersebut dapat memberi informasi pada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. (2004). Kebijakan Publik. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Bailey, Kenneth D. (1982). Methods of Social Research: Choosing The Research Problem. New York: Collier Mar Millan.
- Budiardjo, Miriam. (1998). Menggapai Kedaulatan Rakyat. Jakarta: Mizan
- Carin & Sund. (1989). Teaching Science Through Discovery. Boston: Merrill College.
- Chandler & Plano. (1982). The Public Administration Dictionary. London: John Willey & Sons. Inc.
- Dunn, William N. (2000). Public Policy Analysis. An Introduction. Second Edition (Terjemahan). Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Dye, R Thomas. (1992). Understanding Public Policy. An Introduction. Tenth Edition: Prentice Hall Publishing.
- Grindle, Merilee S.. (1980). Politics and Policy Implementation in The Third World. New Jersey: Princeton University Press
- Isjoni. (2006). Pendidikan Sebagai Investasi Masa Depan. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Juharni. (2017). Pengantar Ilmu Administrasi Negara. CV. Sah Media: Makassar
- (2018). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen). CV Sah Media: Makassar.
- Koentjaraningrat. (1985). Metode-Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kountur, Ronny. (2004). Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Jakarta: PPM.
- Mulyana, Deddy. (2006). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mustopadijaja, AR. (2002). *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN.
- Nawawi, Ismail. (2009). *Public Policy Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN.
- Neumann, W. Lawrence. (2006). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches, (6th ed)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Nugroho Riant. (2003). *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Patton, Michael Quinn. (2006). *Metode Evaluasi Kualitatif. (Terjemahan)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Sore, Uddin B. dan Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik*. CV Sah Media: Makassar.