



## IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG DATA GANDA PADA INSTANSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK

**Moh. Masyhur Arif**

*arif.gresik@gmail.com*

*Kantor Bupati Gresik*

*Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245, Kembangan, Gresik Regency*

### Abstract

If connected with the public administration, service is the quality of bureaucrat service to the community. The word quality has many different and varied definitions ranging from the conventional to the more strategic ones. The conventional definition of quality usually illustrates the direct characteristics of a product, of which there are five indicators of public service, namely Reliability marked the proper service and correct; The tangibles are characterized by the adequate provision of human resources and other resources; Responsiveness, characterized by the desire to serve consumers quickly; Assurance, marked the level of attention to ethics and moral in providing services, and empathy, which mark the level of willingness to know the wishes and needs of consumers.

**Keywords:** Gresik Regency; Public Servant; Public Services.

### Abstrak

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, yang mana terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang tandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara dan Kabupaten Gresik.

### A. Pendahuluan

Pelayanan secara harfiah sebagaimana terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu, pembeli. Sedangkan di bidang manajemen, beberapa pakar menguraikannya secara beragam yang diperoleh dari kata *service*, di antaranya adalah sebagai berikut:<sup>1</sup>

- a. *Self Awareness and self Esteem* yakni menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani ;
- b. *Empathy and Entbuasiasm* adalah mengetengahkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh kegairahan ;

<sup>1</sup> WJS Purwadarminta. (1985). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

- c. *Reform* yaitu berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan ;
- d. *Vision and Victory* yaitu berpandangan ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak ;
- e. *Initiative and Impressive* yaitu Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani ;
- f. *Care and Cooperative* yaitu Menunjukkan perhatian kepada konsumen dan membina kerja sama yang baik;
- g. *Empowerment and Evaluation* yaitu Memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.

Dari uraian masing-masing kata diatas maka dalam pelayanan (*service*) ada beberapa dimensi/persyaratan yang harus dipenuhi antara lain: kesadaran untuk melayani, empati kepada pelanggan, selalu memperbaiki pelayanan, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir berpendapat bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>2</sup>

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu:<sup>3</sup>

- a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

- b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

- c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70 -80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

---

<sup>2</sup>Moenir, A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.p.16 <sup>3</sup> *ibid*.p.190

## **B. Pembahasan**

Pelayanan publik merupakan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>4</sup>

Dalam pengertian lain pelayanan publik dijelaskan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>5</sup>

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakasakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 38 Tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

### **a. Pelayanan administratif**

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB (Izin Mendirikan Bangunan), pelayanan administrasi kependudukan (KTP (Kartu Tanda Penduduk),NTCR (Nikah-Talak-Cerai Dan Rujuk),akte kelahiran, akte kematian).

### **b. Pelayanan barang**

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara

langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

---

<sup>4</sup> Poltak Sinambella, Litjan dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. p.5

<sup>5</sup> *Ibid*.p.6.

### c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui kementerian pendayagunaan aparatur negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini secara tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa apabila kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik, dan diperjelas dalam UU Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya *Reinventing Government* yang intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborne menyimpulkan 10 prinsip yang disebut sebagai keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah sudah saatnya pemerintah berorientasi

pasar untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri. Kesepuluh prinsip yang dimaksud Osborne, adalah sebagai berikut:

- a. Pemerintah katalis: mengarahkan ketimbang mengayuh;
- b. Pemerintahan milik masyarakat: memberi wewenang ketimbang melayani;
- c. Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan;
- d. Pemerintahan yang digalakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan;
- e. Pemerintah yang berorientasi hasil: membiayai hasil, bukan masukan;
- f. Pemerintahan berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi;
- g. Pemerintahan wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan;
- h. Pemerintah antisipatif: mencegah daripada mengobati;
- i. Pemerintahan desentralisasi;
- j. Pemerintahan birokrasi pasar mendorong perubahan melalui pasar

Berdasarkan keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi dan menerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif**  
  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- c. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah e. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan  
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, tempat ibadah dan lain-lain.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun

2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu

tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatapkan.

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus tugas

- e. Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan tersebut diatas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

### C. Kesimpulan

Dalam memberikan pelayanan publik, seluruh kantor dinas termasuk Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dituntut memberikan pelayanan dengan pola penyelenggaraan yang sesuai dengan aturan. Namun nyatanya, pelayanan saat ini masih kurang dari yang diinginkan dan belum sesuai dengan kualitasnya, walaupun sudah berjalan dengan semestinya. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, dan karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi.

### Bibliography

Moenir, A.S. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. p.16.

Poltak Sinambella, Litjan dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara. p.5.

WJS Purwadarminta. (1985). Kamus Besar Bahasa Indonesia.