

Tanggung Jawab dalam Pelayanan Administrasi Desa

¹Sartono, ²Andri Trianfano

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Wijayakusuma Purwokerto

²Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Wijayakusuma Purwokerto

¹sartonofisip@gmail.com

Abstract

The purpose of writing this scientific paper is to raise the discussion about village administration services as a responsibility or instinct. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection through document analysis. From the results of the analysis it can be confirmed that public services aim to provide satisfaction for service users. Its implementation is entrusted to certain government officials or village officials who are functionally responsible for their duties and functions so that they must show professional behavior, not vice versa, behave based on instinct, namely maintaining habits that have been there and carried out for generations.

Keywords: Service, Administration, Responsibilities

A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi. Salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. (Undang-undang No.32 Tahun 2004). Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan pemerintah atau hal-hal lain yang disediakan pemerintah yang dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan / kebutuhan yang dihadapi oleh masyarakat.

Pelayanan Publik itu sendiri akhir-akhir ini sering menjadi sorotan masyarakat yang semakin mengemuka dan bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Hal yang

sering dikritisi adalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai merupakan merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat penting dalam pelayanan administrasi umum karena Pegawai merupakan salah satu unsuraparatur yang secara kelembagaan menjadi bagian dari manajemen pemerintahan untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya dalam hal pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah di segala bidang merupakan tugas pokok dan kini menjadi tuntutan yang harus ditingkatkan ke arah yang lebih baik dan memberi kepuasan kepada pihak yang dilayani, tidak hanya itu pegawai juga berkepentingan dalam merencanakan dan mengembangkan karirnya. Rencana pengembangan karirnya itu merupakan kehidupan dari kekayaan seseorang. Agar memperoleh kemampuan dan karir.

Seorang pegawai tentunya harus menampilkan kemampuan dan produktifitas yang semaksimal mungkin disamping menunjukan perilaku yang positif dalam berpikir dan bertindak sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Kinerja pegawai merupakan salah satu upaya dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dikarenakan organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi (Trianingsih, 2017).

B. PEMBAHASAN

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2003:24-27) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan
2. Variasi pelayanan
3. Para petugas pelayanan
4. Struktur organisasi
5. Informasi
6. Kepekaan permintaan dan penawaran

7. Prosedur

8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan

Menurut Zeithaml dkk (1990) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri atas indikator
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan) terdiri atas indikator
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Dimensi *Responsiviness* (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon
 - b. Melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Melakukan pelayanan dengan cermat
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator
 - a. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - c. Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (empati) terdiri atas indikator
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon
 - b. Melayani dengan sikap ramah
 - c. Melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Melayani dan menghargai setiap pemohon atau tidak diskriminatif (membedakan).

Lima dimensi pelayanan public tersebut di atas, menurut Zeithaml (1990) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab

terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan

Prosedur Pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Mencakup kejelasan dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

7. Keluhan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika telematika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri PNRB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Setiap penyelenggara pelayanan publik dalam menentukan standar pelayanan selaras dengan kemampuan penyelenggara. Standar pelayanan ini memperhatikan enam prinsip yakni sederhana, partisipatis, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan.

Sementara komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur,

jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. SIMPULAN

Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa peyanannya. Fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan masyarakat. Pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu atau aparat desa yang secara fungsional bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya. Setiap aparat telah diberi tugas dan tanggung jawab sesuai bidang dan fungsinya. Sehingga mereka harus sadar akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya. Bukan sebaliknya berperilaku berdasarkan naluri yaitu mempertahankan kebiasaan-kebiasaan yang telah ada dan dilaksanakan secara turun temurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Donald. 1984. Social Problems. Second Edition. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media Publishers in Oxford, Malden, Mass.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. "Penyusunan Standar Pelayanan Publik". Jakarta: LAN Lovelock, C.H. (1991). "Service Marketing" Jhon Willey & Sons Inc. McKeivitt, David. 1998. Managing Core Public Services. Published by Blackwell Poerwadarminta, W.J.S. 1995. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Balai Pustaka
- Pengertian Naluri. 2013. (<https://www.e-jurnal.com/2013/12/pengertian-naluri.html> diakses 22 September 2021)
- Ratmino & Atik Septi Winarsih (2006). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar. Siagian, Sondang P. 2001 : 128- 129. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara. Thoha Miftah. (1991). Perspektif Perilaku Birokrasi. Jakarta: CV. Rajawali.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 4 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik