

# PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KAMPUNG KAYO PULO DISTRIK JAYAPURA SELATAN KOTA JAYAPURA

LELA TAMBAWANG, SUCAHYO AGUNG D.A

## ABSTRAK

*Suatu kajian mengenai Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik di Kampung Kayo Pulo Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura, merupakan suatu kajian deskriptif kualitatif dengan instrument utama interview terhadap sejumlah informan dengan focus penelitian pada hal-hal yang berkaitan dengan pemberian pelayanan pegawai. Dengan tujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik di Kampung Kayo Pulo Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prosedur pelayanan, sejauh ini belum dibuat dalam bentuk gambar alur proses seperti SOP pada umumnya, namun hanya dalam bentuk pemberitahuan tertulis berkaitan dengan syarat apa saja yang harus dilengkapi dalam menyelesaikan suatu layanan yang dibutuhkan masyarakat..*

*Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, sejauh ini belum ada penetapan batas waktu penyelesaian suatu layanan, masih bersifat situasional, dimana pelayanan bisa cepat diselesaikan apabila para pegawai sedang tidak ada kesibukan lainnya di kantor ataupun diluar kantor.*

*Sarana dan prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sarana dasar pada umumnya sudah tersedia, secara kualitas kondisinya baik, namun secara kuantitas masih kurang terutama prasarana penunjang seperti genset, ac atau kipas angin, lemari arsip dan lain-lain.*

*Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan, sejauh ini bila dilihat dari segi latar belakang pendidikan dengan beban tugas pegawai, banyak yang tidak sesuai, namun bila dilihat kemampuan pegawai memberikan pelayanan sejauh ini berjalan cukup baik, karena mereka sering dilibatkan dalam berbagai pelatihan atau bimtek tentang bidang tugasnya masing-masing.*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Secara umum Pengertian Masyarakat ialah sekumpulan orang yang hidup bersama, bekerja sama untuk mendapatkan kepentingan bersama yang telah mempunyai tatanan kehidupan, norma-norma dan adat istiadat yang dipatuhi dalam lingkungannya. Kata masyarakat berasal dari bahasa Inggris yakni "society" yang artinya "masyarakat", lalu kata society berasal dari bahasa Latin yakni "societas" yang artinya "kawan". Sedangkan masyarakat yang berasal dari bahasa Arab yakni "musyarak".

Pengertian masyarakat dibedakan menjadi dua yaitu pengertian masyarakat dalam arti luas dan pengertian masyarakat dalam arti sempit. Pengertian Masyarakat dalam Arti Luas merupakan keseluruhan hubungan hidup bersama tanpa dengan dibatasi lingkungan, bangsa dan sebagainya. Sedangkan Pengertian Masyarakat dalam Arti Sempit ialah sekelompok orang yang dibatasi oleh golongan, bangsa, teritorial.

Berdasarkan pada hal tersebut diatas dan setelah peneliti melakukan pengamatan awal pada wilayah kampung Kayo Pulo Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura, bahwa sejauh ini ruang aspirasi bagi masyarakat dalam upaya menyampaikan aspirasi, ide, keluhan dan usulan suatu program, masih terkendala dengan mekanisme birokrasi yang cenderung lamban dan bahkan tidak mampu mengakomodir dalam bentuk program berupa aktivitas kegiatan yang dapat lebih memberdayakan masyarakatnya, namun hal tersebut kita belum dapat yakini kebenarannya, sehingga dipandang perlu melakukan kajian secara khusus berkaitan dengan persepsi masyarakat khususnya dalam menerima hasil kerja pegawai kampung dalam memberikan pelayanannya.

Dengan adanya fenomena tersebut maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan kajian secara khusus berkaitan dengan Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Kampung Kayo Pulo Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura, sebagai topik dalam penelitian yang akan dilakukan

guna pemenuhan syarat penyelesaian studi peneliti pada bidang pemerintahan.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang penulis paparkan sebelumnya, maka masalah penelitian kemudian di rumuskan sebagai berikut: “Bagaimanakah Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Kampung Kayo Pulo Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura?”

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah untuk Mengetahui Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Kampung Kayo Pulo Distrik Jayapura Selatan Kota Jayapura.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Landasan Teori

#### 1. Persepsi

##### a. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah suatu proses kognitif yang dialami oleh setiap individu dalam pemilihan, pengorganisasian, penginterpretasian dan penafsiran masukan-masukan informasi dan sensasi yang diterima melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, sentuhan, perasaan dan penghayatan sehingga menghasilkan suatu gambaran yang bermakna tentang dunia.

Persepsi merupakan interpretasi unik dari suatu situasi, bukan rekaman situasi. Singkatnya, persepsi merupakan proses kognitif kompleks yang menghasilkan gambaran dunia yang unik, yang mungkin agak berbeda dari realita. Persepsi tidak hanya tergantung pada rangsangan dalam bentuk fisik, tetapi juga tergantung pada rangsangan yang ada di sekitarnya dan kondisi yang ada pada seseorang

##### b. Proses Terjadinya Persepsi.

Menurut Walgito (1989), terbentuknya persepsi melalui suatu alur proses, yaitu sebagai berikut: berawal dari objek yang menimbulkan rangsangan dan rangsangan tersebut mengenai alat indra atau reseptor. Proses ini dinamakan proses kealaman (fisik). Kemudian rangsangan yang diterima oleh alat indra dilanjutkan oleh syaraf sensoris ke otak. Proses ini dinamakan proses fisiologis. Selanjutnya terjadilah suatu proses di otak, sehingga individu dapat menyadari apa yang ia terima dengan reseptor itu, sebagai suatu rangsangan yang diterimanya. Proses yang terjadi dalam otak/pusat kesadaran itulah dinamakan dengan proses psikologis. Pada taraf terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang apa yang diterima melalui alat indra (reseptor).

Terdapat beberapa proses dalam persepsi yang dapat digunakan sebagai bukti bahwa sifat persepsi itu merupakan hal yang kompleks dan interaktif. Adapun proses-proses terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Stimulus atau situasi yang hadir. Awal terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan dengan suatu situasi atau stimulasi. Situasi yang dihadapi itu mungkin bisa berupa stimulasi penginderaan dekat dan langsung atau berupa bentuk lingkungan sosiokultur dan fisik yang menyeluruh.
  - 2) Registrasi. Proses selanjutnya adalah registrasi. Dalam masa ini suatu gejala yang nampak ialah mekanismen fisik yang berupa penginderaan dan syaraf seseorang mempengaruhi persepsi.
  - 3) Interpretasi. Proses ini merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang amat penting. Proses interpretasi ini tergantung pada cara pendalaman (learning), motivasi, dan kepribadian seseorang. Pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang akan berbeda dengan orang lain. Oleh karena itu, interpretasi terhadap suatu informasi yang sama, akan berbeda antara satu orang dengan orang lain.
  - 4) Umpan balik (feedback). Proses ini dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Sebagai contoh, seseorang karyawan yang melaporkan hasil kerjanya kepada atasannya, kemudian mendapat umpan balik dengan melihat raut muka atasannya.
    - c. Jenis-Jenis Persepsi
- Menurut Parek (1984), berdasarkan indra sebagai penerima stimulus, terdapat beberapa jenis persepsi, yaitu:
- 1) Persepsi visual. Persepsi visual dari indera penglihatan yaitu mata. Persepsi ini adalah persepsi yang paling awal berkembang pada bayi dan memengaruhi bayi dan balita untuk memahami dunianya. Persepsi visual adalah hasil dari apa yang kita lihat, baik sebelum kita melihat atau masih membayangkan serta sesudah melakukan pada objek yang dituju.
  - 2) Persepsi auditoria atau pendengaran. Persepsi auditoria merupakan persepsi yang didapatkan dari indera pendengaran yaitu telinga. Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang didengarnya.
  - 3) Persepsi perabaan. Persepsi perabaan merupakan persepsi yang didapatkan dari indera perabaan yaitu kulit. Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang disentuhnya atau akibat persentuhan sesuatu dengan kulitnya.
  - 4) Persepsi penciuman. Persepsi penciuman merupakan persepsi yang didapatkan dari indera penciuman yaitu hidung. Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang di cium.
  - 5) Persepsi pengecapan. Persepsi pengecapan atau rasa merupakan jenis persepsi yang didapatkan dari indera pengecapan yaitu lidah.

Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang diecap atau dirasakan.

d. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Rahmatullah (2014), terdapat dua faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1) Faktor Internal, Faktor internal merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi dari dalam diri individu. Faktor internal mencakup beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

- a) Fisiologis. Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
- b) Perhatian. Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.
- c) Minat. Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance yang digerakkan untuk mempersepsi. Perceptual vigilance merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.
- d) Kebutuhan yang searah. Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
- e) Pengalaman dan ingatan. Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.
- f) Suasana hati. Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.

2) Faktor Eksternal, Merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi, berupa karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlihat di dalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau

menerimanya. Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

- a) Ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus. Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka semakin mudah dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.
- b) Warna dari obyek-obyek. Obyek-obyek yang mempengaruhi cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (to be perceived) dibandingkan dengan yang sedikit.
- c) Keunikan dan kontrasan stimulus. Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.
- d) Intensitas dan kekuatan dari stimulus. Stimulus dari luar akan memberi makna lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.
- e) Motion atau gerakan. Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.

2. Pelayanan

Pelayanan ialah melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan ialah senua bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud barang maupun jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketetapan peraturan perundang-undangan.

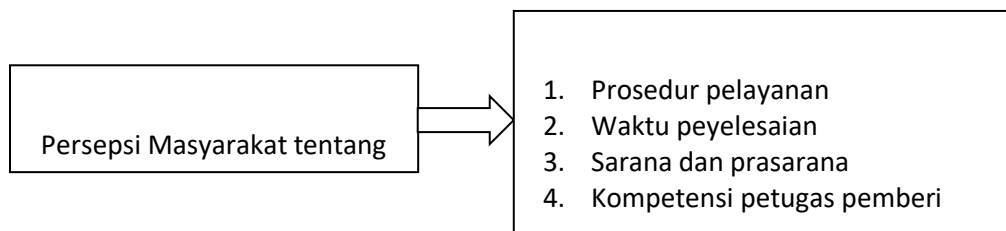
Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, dijelaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- a. Kesederhanaan, prosedur /tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain:
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum,
  - b. Unit kerja atau pejabat

- yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, c. Rincian biaya pelayanan 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. Rasa aman. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau 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
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

**B. Kerangka Konseptual**

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**



**III. METODE PENELITIAN**

**A. Type dan Dasar Penelitian**

Menurut Wasito. at all (2002:24), bahwa: metodologi penelitian mencakup prosedur dan alat yang digunakan dalam penelitian”. Dalam prosedur penelitian diuraikan tahapan urutan penelitian. Sedangkan alat-alat yang digunakan dalam penelitian merupakan alat-alat pengumpulan data. Dengan demikian metode penelitian yang dipakai yaitu: metode penelitian “deskriptif” Taloli (2004:1) mengatakan bahwa : “Penelitian deskriptif disebut pula penelitian naturalis (*naturalistic reaserch*) karena adanya didasarkan pada peristiwa-peristiwa yang terjadi secara ilmiah (natural) setting dilakukan dalam situasi wajar, sebagaimana adanya, tanpa di pengaruhi dengan sengaja”.

Dalam menggunakan metode ini penulis tidak bermaksud mencari hubungan sebab akibat, melainkan berusaha untuk memahami makna dan apa yang diteliti, metode ini ingin menggambarkan apa adanya dan memungkinkan pencarian fakta dapat dilakukan dengan interpretasi (pemberian kesan) yang tepat.

Dasar penelitian adalah survey, yaitu mengadakan penyelidikan untuk memperoleh fakta-fakta, sifat-sifat, sikap-sikap, dan gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan yang faktual mengenai Kinerja Pegawai.

**B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan Ridwan dan Sudrajat (2009:103), mengenai standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam peyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan tersebut peneliti pilih 4 dari 6 standar yang ada, adalah sebagai berikut: Prosedur pelayanan. Waktu penyelesaian, Sarana dan prasarana dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

**C. Informan**

Adapun informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kepala Kampung Kayu Pulo; Tokoh Masyarakat Kampung Kayu Pulo; Tokoh

Agama di Kampung Kayu Pulo; Tokoh Pemuda Kampung Kayu Pulo dan Tokoh Perempuan di Kampung Kayu Pulo.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Berdasarkan hal tersebut maka Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif sedangkan sumber datanya yaitu :

1. Data primer yakni data yang diperoleh langsung dari lapangan, atau data yang bersumber dari informan, yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan para responden sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Data sekunder yakni data yang diperoleh melalui buku-buku, catatan, dokumen atau literatur, serta bacaan lainnya yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan beberapa alat dalam pengumpulan data yaitu:

1. Observasi yaitu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian.
2. Wawancara yakni kegiatan tanya jawab lisan secara langsung, wawancara dilakukan guna menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.
3. Dokumentasi, adalah pengumpulan data melalui dokumen-dokumen resmi yang ada pada lokasi penelitian.

#### **F. Teknik Analisa Data**

Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan selanjutnya diolah dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Reduksi data (reduction data) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatandi lapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
- 2) Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.

- 3) Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dari proposisi. Penarikan kesimpulan, dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya.

### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

1. Prosedur pelayanan,

Fokus pertama dalam penelitian ini adalah menggali data dan informasi serta menampung persepsi dari masyarakat berkaitan dengan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Kampung Kayo Pulo, maka diperoleh informasi sebagai berikut: "Mengenai prosedur pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat, pada prakteknya sudah cukup jelas bahwa setiap layanan yang dibutuhkan masyarakat, petugas selalu menyampaikan tahapan atau prosedur yang harus dipenuhi dan saya rasa sangat mudah untuk dipahami oleh masyarakat, prosedur tersebut jelas mengacu pada ketentuan yang ada yang telah dikeluarkan oleh pemerintah mengenai standar pelayanan yang harus dijalankan oleh semua instansi pemerintahan. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat kampung Kayo Pulo dan diperoleh informasi sebagai berikut: "Memang sudah ada prosedur yang ditetapkan pada setiap pengelolaan suatu pelayanan, namun bila bicara SOP, saya kurang memahaminya, yang jelas setiap keperluan kami di kantor Kepala Kampung, sebelumnya selalu diarahkan berkaitan dengan syarat-syarat apa saja sebagai kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi dalam suatu urusan yang dibutuhkan masyarakat. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Wawancara selanjutnya peneliti lakukan dengan Tokoh Agama di Kampung Kayo Pulo dan diperoleh informasi sebagai berikut: "Setiap urusan yang diperlukan masyarakat di kantor kepala kampung semua telah ada prosedur persyaratan yang harus dipenuhinya walaupun mungkin tidak dalam alur proses seperti SOP pada umumnya, namun keterangan yang tertulis tersebut cukup lengkap dan mudah dipahami oleh umumnya masyarakat di Kayo Pulo. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, maka berkaitan dengan persepsi masyarakat mengenai prosedur pelayanan di kampung Kayo

Pulo, diperoleh gambaran bahwa Mengenai prosedur pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat, pada prakteknya sudah cukup jelas bahwa setiap layanan yang dibutuhkan masyarakat, petugas selalu menyampaikan tahapan atau prosedur yang harus dipenuhi dan saya rasa sangat mudah untuk dipahami oleh masyarakat.

Memang sudah ada prosedur yang ditetapkan pada setiap pengurusan suatu pelayanan, namun bila bicara SOP, masyarakat kurang memahaminya, yang jelas setiap keperluan di kantor Kepala Kampung, sebelumnya selalu diarahkan berkaitan dengan syarat-syarat apa saja sebagai kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi dalam suatu urusan yang dibutuhkan masyarakat, semua telah ada prosedur persyaratan yang harus dipenuhinya walaupun mungkin tidak dalam alur proses seperti SOP pada umumnya, namun keterangan yang tertulis tersebut cukup lengkap dan mudah dipahami oleh umumnya masyarakat di Kayo Pulo

## 2. Waktu penyelesaian,

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Kampung Kayo Pulo, maka diperoleh informasi sebagai berikut: “Pelayanan dari segi waktu penyelesaian tergantung dari jenis keperluan masyarakat dan keberadaan pegawai di kantor, pada prinsipnya saya selalu tekankan agar semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, sehingga masyarakat yang dilayani tidak harus bolak-balik ke kantor sepanjang persyaratan yang ditetapkannya telah dilengkapi. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat kampung Kayo Pulo dan diperoleh informasi sebagai berikut: “Berkaitan dengan waktu penyelesaian suatu urusan, saya belum melihat ada daftar urusan yang ditentukan secara tertulis berkaitan dengan lamanya urusan tersebut diselesaikan, biasanya urusan bisa segera diselesaikan apabila persyaratan lengkap dan pegawai sedang ada di tempat kerja. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Wawancara selanjutnya peneliti lakukan dengan Tokoh Agama di Kampung Kayo Pulo dan diperoleh informasi sebagai berikut: “Sejauh ini belum ada ketentuan tertulis tentang lamanya waktu pelayanan pada setiap urusan yang diperlukan masyarakat, terkadang bisa langsung diselesaikan, namun apabila petugas tidak ada ditempat, biasanya kita serahkan berkasnya dulu selanjutnya dicek kembali besok harinya. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, maka berkaitan dengan persepsi masyarakat mengenai Waktu penyelesaian pelayanan di kampung Kayo Pulo, diperoleh gambaran bahwa Pelayanan dari segi waktu penyelesaian tergantung dari jenis keperluan masyarakat dan keberadaan pegawai di kantor, penyelesaian suatu urusan, saya belum melihat ada daftar urusan yang ditentukan secara tertulis berkaitan dengan lamanya urusan tersebut diselesaikan, biasanya urusan bisa segera diselesaikan apabila persyaratan lengkap dan pegawai sedang ada di tempat kerja, terkadang bisa langsung diselesaikan, namun apabila petugas tidak ada ditempat, biasanya kita serahkan berkasnya dulu selanjutnya dicek kembali besok harinya.

## 3. Sarana dan prasarana,

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Kampung Kayo Pulo, maka diperoleh informasi sebagai berikut: “Ketersediaan sarana prasarana pelayanan sejauh ini memang masih relative terbatas, namun dengan keterbatasan tersebut kami selalu memaksimalkan suatu layanan agar dapat sebaik mungkin diterima masyarakat, dengan demikian solusi yang kami ambil dengan cara mengalokasikan pengadaan sarana prasarana penunjang pelayanan sebagai program prioritas dengan sumber dana dari Alokasi Dana Kampung. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat kampung Kayo Pulo dan diperoleh informasi sebagai berikut: “Berdasarkan sepengetahuan saya, sarana prasarana pada kantor Kepala Kampung sejauh ini masih relative terbatas dimana sejauh ini hanya terdapat satu buah computer dan 1 buah printer, prasarana dasar sebagian besar sudah tersedia seperti listrik, air bersih, ruang kerja, meja kursi pegawai, tetapi kelengkapan lainnya masih kurang seperti ganset untukantisipasi bila listrik padam, ac atau kipas angin, lemari arsip dan lain-lain. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Wawancara selanjutnya peneliti lakukan dengan Tokoh Agama di Kampung Kayo Pulo dan diperoleh informasi sebagai berikut: “Sarana prasarana penunjang pemberian pelayanan pegawai kepada masyarakat saya rasa masih kurang memadai, termasuk kelengkapan lemari arsip atau berkas kantor sejauh ini hanya tersusun dalam boxfile yang tertumpuk di atas meja pegawai, sehingga dikhawatirkan berkas tersebut cepat rusak. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, maka berkaitan dengan persepsi masyarakat mengenai Sarana dan prasarana pelayanan di kampung Kayo Pulo, diperoleh gambaran bahwa Ketersediaan sarana prasarana pelayanan sejauh ini memang masih relative terbatas, dimana sejauh ini hanya terdapat satu buah computer dan 1 buah printer, prasarana dasar sebagian besar sudah tersedia seperti listrik, air bersih, ruang kerja, meja kursi pegawai, tetapi kelengkapan lainnya masih kurang seperti ganset untukantisipasi bila listrik padam, ac atau kipas angin, lemari arsip dan lain-lain, arsip atau berkas kantor sejauh ini hanya tersusun dalam boxfile yang tertumpuk di atas meja pegawai, sehingga dikhawatirkan berkas tersebut cepat rusak.

#### 4. Kompetensi petugas pemberi pelayanan,

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Kampung Kayo Pulo, maka diperoleh informasi sebagai berikut: “Saya utarakan seadanya, berkaitan dengan kompetensi pegawai bahwa bila dilihat dari jenjang pendidikan mungkin ada beberapa pegawai yang tidak sesuai dengan tugas pokoknya saat ini, tapi dari segi kemampuan, pada umumnya mereka mampu memahami dan melaksanakan tugasnya dengan baik, hal tersebut karena seringkali pegawai mengikuti berbagai jenis pelatihan atau bimtek tentang bidang kerjanya. Jadi sejauh ini hal tersebut tidak menjadi masalah. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat kampung Kayo Pulo dan diperoleh informasi sebagai berikut: “Bila dilihat dari kompetensinya, para pegawai sejauh ini mampu memberikan pelayanan dengan baik, namun karena keterbatasan personil sehingga tidak jarang terjadi penumpukan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang bersamaan sehingga terkadang ada beberapa pekerjaan yang penyelesaiannya mengalami sedikit keterlambatan. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Wawancara selanjutnya peneliti lakukan dengan Tokoh Agama di Kampung Kayo Pulo dan diperoleh informasi sebagai berikut: “Ukuran kompetensi yang baik atau tidak baik, saya kurang paham, tetapi bila bicara tentang pelayanan pada intinya pelayanan yang diberikan pegawai tidak mengecewakan, mereka selalu dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam setiap urusan yang dilakukan. (wawancara di kantor Kepala Kampung Kayo Pulo, tanggal 5 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, maka berkaitan dengan persepsi masyarakat mengenai Kompetensi petugas pemberi pelayanan di kampung Kayo Pulo, diperoleh gambaran bahwa berkaitan dengan kompetensi pegawai bahwa bila dilihat dari jenjang pendidikan mungkin ada beberapa pegawai yang tidak sesuai dengan tugas pokoknya saat ini, tapi dari segi kemampuan, pada umumnya mereka mampu memahami dan melaksanakan tugasnya dengan baik, hal tersebut karena seringkali pegawai mengikuti berbagai jenis pelatihan atau bimtek tentang bidang kerjanya. Jadi sejauh ini hal tersebut tidak menjadi masalah, pegawai sejauh ini mampu memberikan pelayanan dengan baik, namun karena keterbatasan personil sehingga tidak jarang terjadi penumpukan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang bersamaan sehingga terkadang ada beberapa pekerjaan yang penyelesaiannya mengalami sedikit keterlambatan, bila bicara tentang pelayanan pada intinya pelayanan yang diberikan pegawai tidak mengecewakan, mereka selalu dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam setiap urusan yang dilakukan

#### B. Pembahasan

##### 1. Prosedur pelayanan,

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan. Pelayanan ialah melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan ialah senua bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud barang maupun jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketetapan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah merupakan pihak yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun didalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2001:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari:

1. Pelayanan lisan Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan
2. Pelayanan berbentuk tulisan Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni: a. Pelayanan yang berupa petunjuk,

informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga, b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya

3. Pelayanan berbentuk perbuatan Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.. Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada public masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Masalah nyata yang masih sering terjadi pada proses pelayanan umum/publik yaitu mengenai lambannya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sarana prasarana pendukung pelayanan yang masih kurang dan masih banyak lagi. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit - belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Dalam fungsi layanan ada dua hal yang sangat penting diperhatikan yaitu tugas/pekerjaan itu sendiri yang harus selesai sesuai syarat dan ketentuan yang ada, dan proses penyelesaian dalam bentuk layanan yang memuaskan bagi orang yang menerima layanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat. Informasi yang ditemukan secara langsung seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan

yang kaku, berbelitbelit, sikap dan tindakan aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arrogant, lambat, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah desa/kelurahan atau kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, Pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut. Sebagai penuntun dalam perumusannya, dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi, untuk menjadi bahan perhitungan dan pertimbangan dalam merumuskan standar pelayanan sesuai hasil analisis, dan juga disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi pengguna pelayanan. Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (Standard Operating Procedures). Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggung jawabkan kebenaran maupun kepastiannya.

Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (flowchart).

Mengenai prosedur pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat, pada prakteknya sudah cukup jelas bahwa setiap layanan yang dibutuhkan masyarakat, petugas selalu menyampaikan tahapan atau prosedur yang harus dipenuhi dan saya rasa sangat mudah untuk dipahami oleh masyarakat, namun sejauh ini belum dibuat dalam bentuk alur proses seperti SOP pada umumnya, tetapi hanya berupa daftar persyaratan yang tertulis dalam setiap pengurusan suatu layanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan tertentu.

## 2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk



menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung dan menganalisis waktu yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan. Caranya dengan menghitung waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahap pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan. Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan dan dilakukan sejalan dengan rumusan komponen mekanisme, prosedur ataupun persyaratan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya: sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas yakni dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggungjawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan masyarakat. Bila perlu dapat dilakukan uji coba secara parsial bersamaan dengan uji coba komponen prosedur, sehingga kemudian dapat ditentukan waktu yang ideal.

Dengan mengetahui analisis waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas pada setiap simpul yang dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan, maka akan dapat ditentukan jumlah waktu yang diperlukan untuk melayani satu jenis pelayanan, sejak awal pemohon/masyarakat memasukkan permohonan kepada petugas pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai dilakukan.

Pelayanan dari segi waktu penyelesaian tergantung dari jenis keperluan masyarakat dan keberadaan pegawai di kantor, penyelesaian suatu urusan, saya belum melihat ada daftar urusan yang ditentukan secara tertulis berkaitan dengan lamanya urusan tersebut diselesaikan, biasanya urusan bisa segera diselesaikan apabila persyaratan lengkap dan pegawai sedang ada di tempat kerja, terkadang bisa langsung diselesaikan, namun apabila petugas tidak ada ditempat, biasanya kita serahkan berkasnya dulu selanjutnya dicek kembali besok harinya, jadi dikarenakan belum tersusun dalam alur proses pada SOP, maka penyelesaian waktu suatu urusan belum ditetapkan secara prosedur tertulis tetapi lebih kepada kondisi yang ada pada saat pemberian layanan tersebut.

### 3. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai

fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain: meja, kursi, filling cabinet, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpanan data (database), peralatan kontrol/monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi: pesawat telepon, faximile, kendaraan dan lainnya. Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain: berupa instalasi listrik, telpon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, ruang/halaman parkir dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan, yang disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur serta kebutuhan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Kemudian dibuat daftar inventaris sarana dan prasarana atau peralatan - fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada unit/satker jenis pelayanan tertentu yang dituangkan dalam alat bantu pencatatan.

Ketersediaan sarana prasarana pelayanan sejauh ini memang masih relative terbatas, dimana sejauh ini hanya terdapat satu buah computer dan 1 buah printer, prasarana dasar sebagian besar sudah tersedia seperti listrik, air bersih, ruang kerja, meja kursi pegawai, tetapi kelengkapan lainnya masih kurang seperti ganset untuk antisipasi bila listrik padam, ac atau kipas angin, lemari arsip dan lain-lain, arsip atau berkas kantor sejauh ini hanya tersusun dalam boxfile yang tertumpuk di atas meja pegawai, sehingga dikhawatirkan berkas tersebut cepat rusak.

### 4. Kompetensi petugas pemberi pelayanan,

Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya

disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Dalam uraian komponen ini pada standar pelayanan perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan pelaksana/pejabat yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya, dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya. Perlu dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi pelaksana - pegawai/pejabat yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada pelaksana pejabat/pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/ keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Berkaitan dengan kompetensi pegawai bahwa bila dilihat dari jenjang pendidikan mungkin ada beberapa pegawai yang tidak sesuai dengan tugas pokoknya saat ini, tapi dari segi kemampuan, pada umumnya mereka mampu memahami dan melaksanakan tugasnya dengan baik, hal tersebut karena seringkali pegawai mengikuti berbagai jenis pelatihan atau bimtek tentang bidang kerjanya.

## **V. PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Prosedur pelayanan, sejauh ini belum dibuat dalam bentuk gambar alur proses seperti SOP pada umumnya, namun hanya dalam bentuk pemberitahuan tertulis berkaitan dengan syarat apa saja yang harus dilengkapi dalam menyelesaikan suatu layanan yang dibutuhkan masyarakat.
2. Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan

sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, sejauh ini belum ada penetapan batas waktu penyelesaian suatu layanan, masih bersifat situasional, dimana pelayanan bisa cepat diselesaikan apabila para pegawai sedang tidak ada kesibukan lainnya di kantor ataupun diluar kantor.

3. Sarana dan prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sarana dasar pada umumnya sudah tersedia, secara kualitas kondisinya baik, namun secara kuantitas masih kurang terutama prasarana penunjang seperti ganset, ac atau kipas angin, lemari arsip dan lain-lain.
4. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan, sejauh ini bila dilihat dari segi latar belakang pendidikan dengan beban tugas pegawai, banyak yang tidak sesuai, namun bila dilihat kemampuan pegawai memberikan pelayanan sejauh ini berjalan cukup baik, karena mereka sering dilibatkan dalam berbagai pelatihan atau bimtek tentang bidang tugasnya masing-masing.

### **DAFTAR PUSTAKA :**

- Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Moenir, HAS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Teori pada buku yang di terbitkan oleh Kasmir pada tahun 2005.