

PELAYANAN PUBLIK DALAM KONTEKS PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR MASYARAKAT

Agus Rianto

Dosen Universitas Muhammadiyah Cirebon

Email: agusrian1976@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Paling sering dikeluhkan warga Desa Klangeran adalah jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan seperti pembuatan E-KTP dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Citra Pelayanan Publik di Desa Klangeran Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon.

Kata Kunci: Citra, Layanan Publik, E-KTP

ABSTRACT

The service image is said to be important because it is the overall impression that is formed in the minds of the public about the public services provided by the village apparatus. Community service can be categorized effectively if the community gets the ease of service with a short, fast, appropriate and satisfying procedure. Most often complained by residents of Klangeran Village is a guarantee of timely service processes such as making E-KTP and others. This study aims to determine the Public Service Image in Klangeran Village, Klangeran District, Cirebon Regency.

Keywords: Image, Public Service, E-KTP

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggara pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah 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. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Hakekat pelayanan publik dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Citra pelayanan dikatakan penting karena merupakan keseluruhan kesan

yang terbentuk dibenak masyarakat tentang pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa. Biasanya citra menyangkut karakteristik suatu pelayanan yang nantinya akan membentuk citra dalam persepsi masyarakat. Citra yang dibangun berdasarkan pada manfaat yang dibutuhkan dan diinginkan oleh khalayak.

Untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap sejauh mana pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Desa Klagenan Kecamatan Klagenan Kabupaten Cirebon mengenai pelayanan publik. Maka penulis mengambil judul dalam Tugas Akhir ini adalah “Citra layanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Desa Klagenan Kecamatan Klagenan Kabupaten Cirebon”.

LANDASAN TEORETIS

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990:667), citra adalah pemahaman kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Sedangkan menurut Linggar dalam Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya (2000:69) mendefinisikan citra sebagai kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan

serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.

Citra (*image*) adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek (Kotler dalam Sutisna, 2001:33). Menurut Kotler (2002:97) secara lebih luas mendefinisikan tentang citra sebagai jumlah dari keyakinan, gambaran, dan kesan yang dimiliki seseorang pada suatu objek. Objek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, kelompok orang atau yang lainnya yang dia ketahui.

Sedangkan pelayanan, berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti masyarakat umum dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai Citra Pelayanan Publik di Desa Klangeran Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon dalam pembuatan E-KTP. Data dihimpun dengan pengamatan seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan.

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu hal yang penting bagi sebuah penelitian, sehingga data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan judul yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat

sebagai pengguna layanan di kantor desa Klangeran. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan lapangan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2. Wawancara, yaitu memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Desa Klangeran yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.
3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

PEMBAHASAN

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan

identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Pelayanan di Desa Klangeran mempunyai standar pelayanan karena di Desa Klangeran memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan memperhatikan tempat pelayanan, biaya pelayanan, keamanan pengguna dalam melakukan pelayanan. Di Desa Klangeran sendiri menggunakan loket satu pintu agar pengguna layanan tidak tercecer berkumpul di loket tersebut.

Berikut prosedur pelayanan pembuaatan KTP di desa Klangeran:

- a. Pemohon datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan
- b. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian
- c. Pemohon menuju keloket
- d. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
- e. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
- f. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan
- g. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
- h. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat

panggilan sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.

Undang-undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa mengamatkan dikembangnya sistem informasi desa (pasal 86 UU Desa) untuk mendukung proses pembangunan desa. Dengan sistem informasi yang memadai (perangkat lunak, perangkat keras, jaringan dan sumber daya manusia) diharapkan desa mampu memetakan potensi desa dan membuat perencanaan pembangunan yang tepat, efektif, dan efisien.

Pelayanan di Desa Klangeran Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon sekarang sudah cukup mudah dilakukan karena sekarang pelayanan desa dibantu dengan adanya SIDESI (Sistem Informasi Desa Konservasi). SIDESI merupakan program yang didalamnya terdapat strategi, kegiatan, dan indikator yang dapat digunakan untuk mendukung pembangunan desa sejahtera dan lestari.

Namun walaupun pelayanan sudah mudah dilakukan tetap terjadi adanya kendala dalam proses implementasi pelayanan e-KTP yang sampai saat ini

masih dijumpai beberapa kendala. Kendala yang dihadapi dalam pembuatan e-KTP di Desa Klangeran adalah:

- a. Terdapat kesalahan data penduduk. Pada proses perekaman data e-KTP, operator akan mengkonfirmasi kepada penduduk bersangkutan apakah datanya sudah benar atau belum dan selanjutnya proses perekaman dilanjutkan. Namun karena banyaknya jumlah penduduk yang dihadapi dengan kapasitas operator dan proses perekaman hingga larut malam, kelelahan operator terkadang menimbulkan keliruan data yang diinput.
- b. Aktivasi e-KTP. Untuk e-KTP yang sudah tercetak perlu di aktivasi apakah data yang tercantum sudah benar atau tidak. Namun beberapa penduduk atau petugas pemerintah hanya sebatas mendistribusikan e-KTP saja dan aktivasi dilakukan dikemudian hari. Sehingga menyebabkan penduduk yang memiliki jarak yang cukup jauh dari kantor pemerintahan bersangkutan enggan melakukan aktivasi. Komputer eror atau peralatan macet. Seringkali masalah seperti ini terjadi dikarenakan kurangnya perawatan dalam menjaga peralatan di Desa

Klangeran ini, dan juga masih menggunakan peralatan yang masih kurang canggih dalam proses layanannya.

Pemadaman listrik oleh PLN sangat mengganggu pengerjaan e-KTP di desa Klangeran. Dengan demikian adanya pemadaman listrik maka alat untuk memproses pembuatan e-KTP tidak dapat berjalan karena peralatan menggunakan listrik seperti halnya komputer, alat pencetak berkas, dan lain-lain.

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu faktor dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Masyarakat mengharapkan penyelesaian pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan/pendaftaran sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Desa Klangeran Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan menimbulkan kesan/citra yang baik terhadap Desa Klangeran.

Seperti yang dikatakan Bapak Rochmat Hidayat selaku Kuwu Desa Klangeran: “Ada hal yang harus disamakan persepsinya terkait dengan

administrasi kependudukan itu ada dokumen yang tidak dicetak di desa yang sekarang lagi sama-sama kita maklum ada persoalan KTP, Kartu Keluarga, dan Akte tiga-tiganya dicetak diskucapil blanko nya dari pusat prosedurnya disana dan kita hanya membuat, nah masyarakat taunya bahwa administrasi diurus oleh kita sehingga sampai hari ini blanko yang kosong sampai orang bikin KTP berbulan-bulan belum jadi itu ada persepsi publik kepada desa ini harus diluruskan”.

Berdasarkan pernyataan responden diatas bahwa ada kesalahpahaman antara desa dan masyarakat adanya kurang komunikasi didalam pelayanan, ketidaktahuan masyarakat atas blanko yang kosong menjadi faktor masyarakat menyalahkan pelayanan di desa sedangkan Desa Klungenan sudah melayani sesuai standar dan semaksimal mungkin. Persepsi masyarakat mengenai kepastian waktu penyelesaian dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, akan tetapi tergantung dari penyelesaian di kecamatan, untuk lamanya penyelesaian tergantung adanya masalah yang terjadi dalam proses pembuatan e-KTP.

Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas sangat berpengaruh

terhadap hasil pelayanan yang memuaskan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Klagenan Kecamatan Klungenan Kabupaten Cirebon harus memenuhi kesopanan, dan keramahan.

Perilaku pegawai merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pengguna layanan terutama dalam pengurusan surat-surat dimana masyarakat pengguna layanan berhadapan langsung dengan pegawai pada bagian ini.

Berdasarkan keterangan dari Bapak Rochmat Hidayat selaku Kuwu Desa Klungenan mengatakan:

“Iya tentu saja kita harus ramah dan sopan dalam melayani masyarakat apapun keluhannya kita layani dengan sebaik mungkin tidak membeda-bedakan. karena itu mencerminkan juga pelayanan kita itu baik”.

Ketika melakukan wawancara dengan warga RT/01 RW/03 Ny. Engkus Agustina mengungkapkan:

“Pegawai Desa Klungenan itu ramah-ramah dan sopan apalagi bapak kuwunya yang selalu menggunakan bebasan jika bertemu warga namun ada satu atau dua orang yang agak judes dalam melayani mungkin karena beliau sangat sibuk”.

Berdasarkan pernyataan responden di atas dapat diartikan bahwa persepsi masyarakat terhadap perilaku pegawai di

Desa Klangeran Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon mengenai keramahan dan kesopanan secara keseluruhan menyatakan ramah dan sopan, walaupun ada dari beberapa oknum pegawai yang kurang bersikap ramah. Hal tersebut dikarenakan kemungkinan pegawai sedang sibuk.

SIMPULAN

Pelayanan Desa Klangeran sudah menjalankan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Desa Klangeran juga melakukan pelayanan berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) meskipun ada beberapa kendala dalam proses pelayanannya menyangkut sarana dan kesalahan teknis namun semuanya masih bisa berjalan dengan baik.

Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di Desa Klangeran Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan seperti halnya komunikasi dan juga keterbukaan yang kurang dilakukan oleh pihak desa. Dari keseluruhan data dan persepsi masyarakat bisa kita simpulkan bahwa citra pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Desa Klangeran Kecamatan

Klangeran Kabupaten Cirebon masuk pada kategori citra baik karena hampir dari masyarakat desa klangeran memberi kesan yang cukup baik terhadap pelayanan di Desa Klangeran.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. Terj. Ancelita Aniwati Hermawan, S.E., MBA (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka. 1990
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.