

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DISTRIK SORONG KABUPATEN, KABUPATEN SORONG, PROVINSI PAPUA BARAT

**Oleh :
Natal Merry Tekege¹ dan Indah Murti²**

Abstrak

Distrik menjadi salah satu ujung tombak pemberi pelayanan pemerintah. Distrik merupakan perangkat daerah sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004. Distrik berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tanpa tercampur oleh unsur-unsur politik yang berkembang dimasyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong, Kabupaten Sorong. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan sumbernya adalah sumber data primer. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Distrik Sorong Kabupaten sudah cukup baik, dengan nilai mean sebesar 3,772. Berdasarkan analisis menggunakan nilai mean, dapat dibuat dua kategori indikator, yaitu indikator atas dan indikator bawah. Indikator atas adalah indikator dengan nilai mean di atas nilai mean pelayanan publik, sementara indikator bawah adalah indikator dengan nilai mean di bawah nilai mean pelayanan publik. Indikator atas terdiri dari 6 indikator dan indikator bawah terdiri dari 7 indikator. Indikator bawah ini adalah indikator yang perlu untuk mendapatkan perhatian dari pihak Kantor Distrik Sorong Kabupaten agar nilainya bisa terus ditingkatkan. Saran yang dapat diberikan adalah memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang tentang prosedur pelayanan dengan menyiapkan seorang petugas khusus, memperjelas unit kerja yang memberikan pelayanan dengan cara memberikan arahan kepada setiap masyarakat yang datang unit kerja mana yang harus dituju, menerapkan aturan mengenai biaya pelayanan dan tata cara pembayaran sesuai dengan aturan yang berlaku, meningkatkan kepastian waktu penyelesaian, meminimalkan kesalahan dalam pelayanan, meningkatkan keamanan data, dan menambah peralatan.

Kata Kunci: Pelayanan publik, distrik, kantor

Latar Belakang Masalah

Semangat reformasi telah membawa perubahan dalam sistem pemerintahan dari tingkat pusat sampai ke daerah. Perubahan ini dapat terlihat dengan adanya perubahan dari pemerintahan yang pada awalnya bersifat sentralistik atau terpusat kepada pemerintah yang bersifat desentralistik atau pemberian otonomi kepada daerah untuk mengatur dirinya sendiri. Semangat otonomi daerah setelah reformasi tersebut dimulai dengan disahkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Prinsip penyelegaraan desentralisasi adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan partisipasi, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Pemerintahan daerah merupakan bagian yang sangat penting dalam sendi negara kesatuan dan negara kesatuan republik Indonesia sangat memahami pentingnya pemerintah daerah, hal ini dapat dilihat pada pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 yang telah diamademen, lebih lanjut pasal 18 ini menyebut bahwa negara kesatuan republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota. Setiap Kabupaten dan kota itu

mempunyai pemerintahan daerah yang di atur Undang-Undang, jadi pada hakekatnya negara kesatuan republik Indonesia sangat menghargai pemerintahan daerah dan setiap pemerintah daerah diberikan otonomi daerah yang nantinya otonomi daerah tersebut pemerintah daerah dapat mengurus rumah tangganya sendiri, baik dalam melaksanakan pembangunan maupun memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan perubahan zaman dan dinamika kehidupan masyarakat harus dilayani dan terselenggaranya otonomi daerah yang nyata, dinamis dan tanggung jawab, maka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan daerah harus senantiasa terus meningkat. Penyelenggaraan pemerintahan harus direspon dengan berbagai kebijaksanaan pemerintahan yang tepat dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan kewenangan yang lebih luas kepada pemerintahan di daerah untuk mengatur dan mengurus rumahtangganya sendiri. Akan tetapi pada kenyataannya bahwa Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan otonomi daerah sehingga perlu diganti. Oleh karena itu UU No. 22/1999 diganti dengan UU No. 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Dikatakan demikian karena, Undang-Undang No. 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah dianggap sebagai pintu menuju demokratisasi sampai ke level yang paling rendah, yaitu level desa. Hal ini tertuang dalam penjelasan pertimbangan huruf a UU No 32/2004 yang berbunyi:

“Bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintahan daerah, yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”

Otonomi daerah berorientasi pada perwujudan kemandirian daerah, efisiensi, dan efektifitas dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan, termasuk fungsi pelayanan publik. Perhatian pemerintah tentang pelayanan publik dapat dilihat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam upaya peningkatan kinerja pemerintahan daerah. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah

tingga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Dalam era Otonomi Daerah peran Distrik sangat diharapkan dapat membantu pelaksanaan Otonomi Daerah yang sesuai dengan yang diharapkan, terutama dalam hal meningkatkan perekonomian masyarakat agar masyarakat dapat lebih sejahtera. Undang – undang No.32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah membawa perubahan salah satunya mengenai kedudukan, tugas, fungsi,dan kewenangan Distrik dan perubahan ini diatur dalam PP No 19 Tahun 2008 tentang Distrik.

Distrik merupakan perangkat daerah sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004. Distrik berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tanpa tercampur oleh unsur-unsur politik yang berkembang dimasyarakat. Sudah menjadi tanggungjawab pemerintah untuk memberdayakan distrik sesuai dengan fungsi dan kedudukannya, sehingga dapat menjadi ujung pemerintah pada umumnya dan pemerintah daerah pada khususnya sebagai pelaksanaan fungsi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Amanat Permendagri No. 4 tahun 2010, distrik dikembangkan sebagai garda terdepan pelayanan publik paling dekat dengan masyarakat. Distrik juga senantiasa diupayakan menjadi pusat pelayanan menjadi simpul pelayanan bagi Badan, Dinas dan Kantor yang menyelenggarakan pelayanan terpadu pada tingkat kabupaten/kota.

Distrik Sorong merupakan salah satu distrik yang ada di Indonesia, tepatnya berada di Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat. Sebagai bagian dari pemerintah daerah Kabupaten Sorong, Kecamatan Sorong juga mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik terhadap masyarakat yang berdomisili di Distrik Sorong.

Perumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan awal, beberapa aparatur di Distrik Sorong Kabupaten rendah disiplinnya, hal ini antara lain terlihat dari jam datang serta jam pulang pegawai yang tidak sesuai aturan yang berlaku. Pada umumnya pegawai yang ada datang terlambat tapi pulang lebih cepat dari jam kantor. Kondisi ini jelas sangat menghambat pelayanan administrasi umum di Distrik Sorong Kabupaten, seperti halnya pelayanan KTP yang banyak dikeluhkan masyarakat karena lambatnya proses penyelesaian. Selain itu masalah yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat adalah kemampuan SDM di Distrik Sorong.

Kabupaten yang kurang memadai sehingga belum bisa memberikan pelayanan dengan maksimal. Selain dua masalah tersebut, tentunya masih terdapat masalah-masalah lain terkait dengan pelayanan publik yang ada di Kantor Distrik Sorong Kabupaten. Pelayanan publik dapat dikategorikan baik apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Distrik Sorong Kabupaten dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Distrik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan publik, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimanakah Pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong, Kabupaten Sorong?”

Landasan Teori

Otoda

Kebijakan pemberian otonomi daerah dan desentralisasi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah merupakan langkah strategis dalam dua hal. Pertama, otonomi daerah

dan desentralisasi merupakan jawaban atas permasalahan lokal bangsa Indonesia berupa ancaman disintegrasi bangsa, kemiskinan, ketidakmerataan pembangunan, rendahnya kualitas hidup masyarakat, dan masalah pembangunan sumber daya manusia (SDM). Kedua, otonomi daerah dan desentralisasi fiskal merupakan langkah strategis bangsa Indonesia untuk menyongsong era globalisasi ekonomi dengan memperkuat basis perokonomian daerah. (Mardiasmo, 2002: 1).

Menurut Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah dilaksanakan atas: azas desentralisasi, azas dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Azas desentralisasi dalam UU ini menganut pengertian bahwa: (1) Pemberian wewenang pemerintahan yang luas pada Daerah Otonom, kecuali wewenang dalam bidang Pertahanan Keamanan, Politik Luar Negeri, Peradilan dan Moneter/Fiskal, Agama serta kewenangan bidang Pemerintahan lainnya; (2) Proses dalam pembentukan Daerah Otonom yang baru berdasarkan azas desentralisasi, atau mengakui adanya Daerah Otonom yang sudah dibentuk berdasarkan perundang-undangan sebelumnya (Surtikanti, 2007: 16).

Secara umum fungsi-fungsi pemerintahan (daerah) dapat digolongkan dalam 4 pengelompokan yaitu: penyediaan pelayanan, pengaturan, pembangunan, dan perwakilan (Kushandajani, 2005: 3). Fungsi penyediaan pelayanan-pelayanan berorientasi pada lingkungan dan kemasyarakatan. Pelayanan lingkungan mencakup antara lain jalan-jalan daerah, penerangan jalan, pembuangan sampah, saluran air limbah, pencegahan banjir, pemeliharaan taman dan tempat rekreasi. Selain itu pelayanan medik dan kesehatan juga merupakan pelayanan minimal disamping sarana dan pendidikan. Pelayanan administrasi kependudukan juga termasuk dalam point pelayanan ini.

Kebijakan Publik

Chandler dan Plano (1988) dalam Tangkilisan (2003: 1) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas. Pengertian kebijakan publik menurut Chandler dan Plano dapat diklasifikasikan kebijakan sebagai intervensi pemerintah. Dalam hal ini pemerintah mendayagunakan berbagai instrumen yang dimiliki untuk mengatasi persoalan publik.

Easton (1969) dalam Tangkilisan (2003: 2) menyatakan bahwa kebijakan publik diartikan sebagai pengalokasian nilai-nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat. Dalam hal ini hanya pemerintah yang dapat melakukan suatu tindakan kepada masyarakat dan tindakan tersebut merupakan bentuk dari sesuatu yang dipilih oleh pemerintah yang merupakan bentuk dari pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat. Definisi kebijakan publik menurut Easton ini dapat diklasifikasikan sebagai suatu proses manajemen, yang merupakan fase dari serangkaian kerja pejabat publik. Dalam hal ini hanya pemerintah yang mempunyai andil untuk melakukan tindakan kepada masyarakat untuk menyelesaikan masalah publik, sehingga definisi ini juga dapat diklasifikasikan dalam bentuk intervensi pemerintah. Untuk menghasilkan kebijakan yang efektif, benar atau tidaknya proses pembuatan kebijakan sangat menentukan. Adapun prinsip-prinsip yang perlu dijadikan acuan dalam membuat kebijakan adalah Kadir (2005: 76):

1. Prinsip konsistensi, artinya substansi peraturan perundang-undangan yang dibuat harus konsisten antar pasal dan ayat maupun dengan peraturan perundang-undangan

lain yang berlaku dan sebaliknya. Selama ini masalah pokok perencanaan adalah inkonsistensi dengan kebijakan yang disusun.

2. Prinsip konsistensi dengan desentralisasi dan keadilan sosial, artinya seluruh peraturan perundang yang berlaku harus konsisten dalam hal manajemen daerah otonom dan pelaksanaan tanggung jawab utamanya dalam meningkatkan keadilan sosial. Karena masih banyak kebijakan yang inkonsisten dengan semangat desentralisasi dan keadilan sosial.
3. Prinsip legislasi kebijakan, artinya di negara yang menganut hukum tertulis seperti Indonesia, seluruh kebijakan yang diambil harus disahkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan supaya memiliki landasan hukum yang kuat. Hal ini juga diperlukan ketetapan tulus dalam penetapan kebijakan.
4. Prinsip interpretasi kebijakan yang berhati-hati, artinya seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku harus dapat diinterpretasikan sama oleh seluruh *stakeholder* terkait sehingga tidak menimbulkan kontroversi di lapangan. Kebijakan perlu ditetapkan secara seksama dan disepakati antara Pemda dan DPRD.
5. Prinsip Amandemen jika dibutuhkan, artinya ketika suatu peraturan perundang-undangan dinilai sudah tidak efektif lagi, merupakan alasan yang kuat untuk melakukan amandemen. Adanya dinamika dari aspirasi yang berkembang, juga memerlukan pembahasan dari kebijakan yang ada.
6. Prinsip tanggung jawab *political appointee* dalam perencanaan kebijakan, yang menyebutkan bahwa setiap *political appointee* di daerah (Gubernur, Bupati, Walikota, dan DPRD) bertanggung jawab untuk merancang agenda pembuatan kebijakan sendiri, termasuk pembentukan tim perancang dan mengarahkan tim tersebut. Namun keterwakilan masyarakat dalam legislatif perlu dicerminkan dalam kebijakan yang disusun.
7. Prinsip tanggung jawab dalam menjamin konsistensi kebijakan, artinya setiap *political appointee* bertanggung jawab untuk menjamin bahwa rancangan peraturan perundang-undangan yang diusulkan konsisten terhadap peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, dan juga peraturan perundang-undangan terkait lainnya, termasuk peraturan perundang-undangan yang berpotensi menimbulkan konflik. Akuntabilitas perlu dijaga bersama untuk efektifnya suatu kebijakan.
8. Prinsip perencanaan strategis dalam pembuatan kebijakan, artinya Prolegnas (Program Legislatif Nasional) atau Prolegda (Program Legislatif Daerah) semestinya menjadi dokumen strategis, bukan sekedar daftar keinginan untuk memasukkan daftar peraturan perundangan.

Proses ini hendaknya didukung oleh strategi dan penjadwalan yang matang dari proses pembahasan hingga pengesahan. Renstra sebagai pedoman 5 (lima) tahun dari satuan kerja dalam penyusunan kebijakan. Prinsip partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan artinya dalam proses perancangan kebijakan, konsep kebijakan harus dipresentasikan di depan seluruh *stakeholder* terkait sehingga seluruh pandangan, kebutuhan, dan keinginan *stakeholder* dapat dipertimbangkan dengan baik. Proses partisipatif perlu ditekankan sebagai kunci dalam penyusunan kebijakan.

Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN),

Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2006:5) mengungkapkan pelayanan publik diartikan 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. Kemudian, Munir (2001:190) menambahkan terdapat tiga bentuk dalam pelayanan umum, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan menggunakan tulisan tulisan, dan layanan dengan menggunakan perbuatan. Menurut ketiganya bentuk layanan ini tidak dapat berdiri sendiri secara murni karena ketiganya sering berkombinasi dalam proses pemberian pelayanan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan sesuai ketentuan peraturan perundangundangan. Jadi yang yang dimaksud pelayanan publik pada dasarnya sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Pelayanan dapat di katakan sebagai suatu aktifitas dari seseorang, sekelompok dan/atau organisasi secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan. Sehingga pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Pelayanan publik menurut Pasolong (2007:128) adalah 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, Selanjutnya Kurniawan (2005:6) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kemudian Dwiyanto (2002:136) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima untuk pengguna maupun masyarakat secara luas. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Jadi yang yang dimaksud pelayanan publik pada dasarnya sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap negara atau pemerintahan menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Meskipun mempunyai perbedaan, akan tetapi pelayanan publik mempunyai nilai-nilai universal, yaitu (Alamsyah, 2011: 366):

1. Pelayanan publik berorientasi kepentingan publik. Maksudnya, keputusan-keputusan yang diproduksi otoritas publik yang terkait dengan pelayanan publik harus mendahulukan kepentingan publik dan nilai-nilai publik. Perbedaan yang terjadi antar hanyalah soal apa dan bagaimana mendefinisikan kepentingan dan nilai-nilai publik tersebut. Di negara-negara demokrasi, pelayanan publik memiliki peran dan tanggung jawab untuk menegakkan nilai-nilai demokratis dan memastikan pemenuhan hak-hak warga negara. Pelayan publik tidak hanya menyampaikan barang dan jasa kepada warga negara sebagai pelanggan (*customer*).
2. Konsekuensi ciri pelayanan publik berorientasi kepentingan publik adalah para pelayan publik tidak boleh bebas nilai (*value free*). Ia harus berpihak, yakni berpihak kepada kepentingan publik sesuai dengan peran mereka sebagai penjaga kepentingan publik (*the guardian of public interest*). Bagaimana konsepsi *the guardian of public interest* ini diterjemahkan sangat tergantung pada pilihan ideologi rezim, desain sistem politik, dan dinamika sosial, ekonomi, politik yang berkembang di suatu negara.
3. Proses pelayanan publik itu harus partisipatif dan memberdayakan, cepat, fleksibel, ramah, dan ekonomis (efisien, efektif, dan produktif), berkeadilan sosial dan ekologis, serta akuntabel secara horisontal, vertikal, sosial, internal dan eksternal, responsif dan transparan. Ciri ketiga ini merupakan konsekuensi logis karakter pelayanan publik yang berorientasi kepentingan publik, berlandaskan nilai-nilai publik, dan bersifat *value free*. Ciri ketiga ini menekankan arti penting pelayanan publik sebagai proses yang nonmekanis, tetapi relasi dinamis antara manusia dengan kelompoknya, manusia dengan alam sekitarnya, dan manusia dengan struktur-stuktur ekonomi-politik yang dibentuk dalam rangka pengaturan kehidupan bersama.
4. Tindakan para pelayan publik mempertimbangkan etika tertentu. Etika adalah seperangkat moral. Nilai-nilai moral tak bisa dihilangkan dari proses pelayanan publik karena aktivitas ini tetap menempatkan manusia sebagai pelaku utamanya. Meskipun peran manusia sebagai pelayan publik diatur dalam kerangka sistem tertentu mekanis, tetapi ia tetap tidak bisa menghilangkan keberadaan nilai-nilai moral yang akan menjadi lem perekat beragam komponen dalam sistem pelayanan publik.
5. Sistem dan proses pelayanan publik dibangun atas dasar aturan, hukum, dan kesepakatan tertentu. Apakah dasar aturan, hukum dan kesepakatan ini dibuat atas prinsip-prinsip demokratis atau tidak akan sangat ditentukan bentuk negara dan/atau bentuk pemerintahan yang berlaku di negara-negara tersebut.

Untuk memenuhi kebutuhan publik, ada lima hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik, namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintahan adalah sebagai berikut (Sinambela, 2006: 45):

1. *Function* (fungsi) yaitu kinerja primer yang dituntut.
2. *Conformance* (pengesahan) yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
3. *Reliability* (dipercaya) yaitu kepercayaan atas jasa dalam kaitannya dengan waktu.
4. *Serviceability* (pelayanan) yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
5. Adanya *assurance* (jaminan) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Kelima hal ini akan menjadikan satu produk kebijakan lebih potensial dalam mengakses semua kepentingan publik. Namun demikian, produk kebijakan yang baik juga harus didukung kemampuan birokrasi yang memadai pada tingkat implementasi. Untuk itu

pemberdayaan pelayanan aparat birokrasi yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut (Sinambela 2006:45):

1. Pengembangan *efficiency standard measurements* (pengukuran standar efisiensi), tolak ukur, standar unit dan standar biaya perlu ditingkatkan untuk meminimalisir unsur-unsur biaya yang tidak profesional.
2. Perbaiki prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang lebih efisiensi dan efektif dalam manajemen operasional yang proaktif.
3. Mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang lebih efektif.
4. Mengendalikan dan menyederhanakan birokrasi (*regulatory function*) dengan cara pengelolaan dan penyederhaan pelayanan jasa.

Metode Penelitian

Lokasi, Populasi dan Sampel

Lokasi penelitian yang dipilih adalah Kantor Distrik Sorong Kabupaten, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Distrik Sorong Kabupaten, Kabupaten Sorong yang menggunakan pelayanan publik di Kantor Distrik tersebut. Total jumlah penduduk Distrik Sorong Kabupaten adalah sebanyak 1.033 orang. Kemudian dipilih beberapa orang menjadi informan penelitian. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *sampling insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2010:67). Jumlah informan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 30 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini menggunakan metode:

- 1) Studi Perpustakaan
- 2) Kuesioner
- 3) Wawancara

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan cara deskriptif. Langkah-langkah analisis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Pencatatan data

Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya dapat ditelusuri.

- 2) Kategorisasi data

Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesis, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.

- 3) Interpretasi data

Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan serta membuat temuan-temuan umum (Seiddel dalam Moleong, 2012: 248). Selain menggunakan analisis data kualitatif, penelitian ini juga menggunakan perhitungan nilai mean. Rumus nilai mean adalah:

Dimana:

$$\bar{x} = \sum x / n$$

Dimana:

$$\bar{x} = \text{mean}$$

$\sum x$ = jumlah nilai total observasi

N = jumlah observasi

Setelah didapatkan nilai *mean* dari masing-masing variabel penelitian, kemudian dilakukan penilaian atas nilai tersebut. Ketentuan dalam melakukan penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

Nilai tertinggi : 5

Nilai terendah : 1

Jumlah kategori : 5

Sehingga:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Tabel Interval Klas

No	Tataran nilai	Interval
1	Sangat tidak baik	1 – 1,80
2	Tidak baik	1,81 – 2,60
3	Cukup Baik	2,61 – 3,40
4	Baik	3,41 – 4,20
5	Sangat baik	4,21 – 5

Penyajian Data

Penilaian Responden Atas Pelayanan umum

Pada bagian ini dideskripsikan tentang jawaban responden penelitian. Jawaban responden penelitian tersebut dilihat berdasarkan hasil tanggapan setiap responden penelitian terhadap setiap pernyataan yang mewakili indikator yang mewakili pelayanan umum. Deskripsi penilaian responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel : Deskripsi Jawaban Responden Atas Pelayanan Umum

Kode	Indikator	STB	TB	CB	B	SB	Mean
1	Kesederhanaan prosedur pelayanan (mudah dipahami dan dilaksanakan)	0	3	5	20	2	3,700
2	Kejelasan persyaratan teknis dan administrasi	0	1	6	20	3	3,833
3	Kejelasan unit kerja yang memberikan pelayanan	0	1	9	17	3	3,733
4	Kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran	0	0	16	13	1	3,500
5	Kejelasan waktu pelayanan	0	0	3	20	7	4,133
6	Kepastian waktu penyelesaian	0	0	17	12	1	3,467
7	Kebenaran dan ketepatan pelayanan	0	1	6	22	1	3,767
8	Keamanan pelayanan	0	0	16	11	3	3,567
9	Tanggung jawab Kepala distrik atas semua hal terkait dengan pelayanan	0	2	4	21	3	3,833
10	Kelengkapan peralatan (komputer, peralatan foto, dll)	0	0	18	11	1	3,433
11	Kemudahan menjangkau tempat pelayanan	0	0	3	19	8	4,167
12	Kesopanan dan keramahan pegawai	0	0	3	26	1	3,933
13	Kenyamanan lingkungan (ruang tunggu, tempat parkir, dan toilet)	0	0	5	21	4	3,967
Mean Pelayanan Umum							3,772
Keterangan: STB = Sangat Tidak Baik, TB = Tidak Baik, CB = Cukup Baik, B = baik, SB = Sangat Baik							
Sumber: Data Primer diolah, 2014							

Tabel di atas adalah tabel yang menunjukkan jawaban responden penelitian atas pelayanan umum yang ada di Kantor Distrik Sorong Kabupaten, Kabupaten Sorong. Secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan umum yang ada di Kantor Distrik Sorong Kabupaten sudah cukup baik, dengan nilai *mean* sebesar 3,772. Dua indikator pelayanan umum yang mendapatkan nilai cukup tinggi adalah “Kejelasan waktu pelayanan” dengan nilai *mean* sebesar 4,133 dan “Kemudahan menjangkau tempat pelayanan” dengan nilai *mean* sebesar 4,167. Waktu pelayanan di Kantor Distrik Sorong memang telah jelas, yaitu mulai jam 08.00 – 15.00. Waktu pelayanan ini sudah tertera di pintu masuk Kantor Distrik Sorong Kabupaten. Sementara untuk pendaftaran agar mendapatkan pelayanan paling lambat dilakukan pada jam 14.00, sehingga ada waktu satu jam untuk menyelesaikan proses pelayanannya. Kantor Distrik Sorong juga mudah untuk dijangkau. Kantor Distrik Sorong letaknya berada di pusat Kota Pusat Distrik Sorong Kabupaten. Untuk mencapai kantor ini, penduduk dapat menggunakan angkutan umum yang melintas di depan Kantor Distrik Sorong, ataupun menggunakan kendaraan pribadi. Jalan lintasan di depan Kantor Distrik Sorong juga sudah cukup bagus.

Sementara itu, dua aspek pelayanan yang dinilai masih kurang maksimal dilaksanakan adalah “Kepastian waktu penyelesaian” dengan nilai *mean* 3,467 dan “Kelengkapan peralatan (komputer, peralatan foto, dll)” dengan nilai *mean* 3,433. Kepastian waktu penyelesaian mempunyai nilai rendah karena masyarakat merasa bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu pelayanan, misalnya pembuatan KTP dinilai cukup lama. Sementara itu kelengkapan peralatan juga mempunyai nilai yang paling rendah karena meskipun saat ini sudah ada komputer dan peralatan lain di Kantor Distrik Sorong Kabupaten, masyarakat mempunyai harapan yang lebih agar peralatan yang ada lebih lengkap sehingga ketika membutuhkan pelayanan tidak perlu antri lama.

Wawancara dengan informan penelitian tersebut dilakukan untuk melengkapi data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan terlebih dahulu. Pertanyaan yang diajukan pada wawancara juga seputar pertanyaan yang diajukan pada kuesioner.

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan (mudah dipahami dan dilaksanakan)

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mempunyai prosedur yang sederhana, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Tentang hal ini, ketiga informan penelitian memberikan jawabannya sebagai berikut:

Informan 1:

“Kalau menurut saya, cukup mudah ya prosedurnya, asalkan kita mau membaca, soalnya kan sudah itu dicantumkan di papan pengumuman kantor distrik, ada itu dijelaskan tentang prosedurnya. Jadi asal kita mau baca, kita tahu”.

Informan 2:

“Di Kantor Distrik memang sudah ada pengumuman tentang prosedur, tapi kalau bagi kita yang baru pertama menggunakan layanan, ya kadang tidak tahu apa yang mau dilakukan. Jadi ya sebaiknya ada pegawai yang ditunjuk khususlah untuk memberikan penjelasan itu, jadi tidak hanya di papan pengumuman, ditempel saja. Tapi ya perlu itu ada petugas yang bertugas menjelaskan”.

Informan 3:

“Cukup jelas, dan mudah. Ya kita tinggal ikuti saja lah prosedurnya itu. Kan sudah ada urutan-urutan yang harus dilakukan, apa saja. Ya tinggal dilakukan saja, selesai”.

Berdasarkan penjelasan dari ketiga informan penelitian di atas, dapat diketahui bahwa pihak Kantor Distrik Sorong telah mengambil inisiatif dengan menempel di papan pengumuman tentang prosedur yang harus dilakukan untuk mendapatkan sebuah layanan. Bagi orang yang bisa membaca dan dapat mencermati pengumuman tersebut, akan dapat mengetahui prosedur untuk mendapatkan layanan yang ada. Meskipun demikian, tidak semua penduduk yang datang ke Kantor Distrik Sorong dapat mengetahui dan memahami penjelasan dalam pengumuman tersebut, sehingga diperlukan adanya seorang pegawai yang bertugas khusus untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang.

2. Kejelasan persyaratan teknis dan administrasi

Untuk mendapatkan sebuah pelayanan, terdapat beberapa persyaratan teknis dan administrasi yang harus dipenuhi. Mengenai hal ini, informan penelitian memberikan penjelasannya sebagai berikut:

Informan 1:

“Penjelasan tentang persyaratan teknis dan administrasinya sudah ada, di papan pengumuman bisa dilihat itu. Jadi ya ketika kita ke Kantor Distrik kita haruslah periksa dulu papan pengumuman, siapa tahu di situ ada keterangan-keterangan yang perlu. Yang sering tidak tahu itu kan masyarakat yang langsung masuk saja, sudah antri dalam, e ternyata ada syarat-syaratnya yang kurang, jadi ya harus kembali lagi”

Informan 2:

“Kalau yang sudah pernah mungkin sudah tahu ya, apa saja persyaratannya. Atau sempat baca di papan pengumuman, ya akan tahu. Tapi kalau bagi yang belum pernah, atau tidak tahu kalau ada penjelasan di papan pengumuman, ya mungkin akan sedikit bingung, tidak tahu, syaratnya apa saja”.

Informan 3:

“Kalau masalah syaratnya, biasanya kalau mau mengurus apa saja, saya tanya dulu pada yang pernah, atau pada waktu di Kantor Distrik itu saya tanya saja ke petugas yang ada di sana, syaratnya apa saja”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan penelitian di atas, dapat diketahui bahwa Kantor Distrik Sorong Kabupaten telah memberikan penjelasan tentang persyaratan teknis dan administrasi yang harus dipenuhi di papan pengumuman. Jadi masyarakat pengguna layanan, yaitu penduduk Distrik Sorong Kabupaten dapat melihat pengumuman terlebih dahulu untuk mengetahui persyaratannya. Akan tetapi terkadang ada masyarakat yang

tidak melihat pengumuman dan langsung masuk ke dalam antrian, sehingga ketika persyaratannya masih ada yang kurang, harus kembali lagi untuk melengkapi persyaratan yang kurang tersebut.

3. Kejelasan unit kerja yang memberikan pelayanan

Kejelasan unit kerja yang memberikan pelayanan termasuk dalam komponen pelayanan umum yang harus diperhatikan. Dengan adanya kejelasan ini, masyarakat yang membutuhkan layanan akan semakin mudah untuk mengakses layanan yang diberikan Kantor Distrik Sorong Kabupaten. Hasil wawancara terkait dengan kejelasan unit kerja ini adalah sebagai berikut:

Informan 1:

“Unit kerja yang memberikan pelayanan menurut saya sudah cukup jelas lah. Ada itu Tanda Pengenal di setiap meja pegawai yang memberikan pelayanan beserta dengan tugasnya. Ya misalnya, bagian pendaftaran, terus ada bagian pengecekan, terus ada bagian foto. Itu sudah ada namanya masing-masing, jadi menurut saya cukup jelas”.

Informan 2:

“Orang-orang yang memberikan pelayanan sudah cukup jelas. Tapi yang namanya orang, kadang ada saja yang tidak tahu, dimana harus mendaftar, dimana melakukan pengecekan persyaratan, kadang orang yang datang belum tahu. Ya itu wajar lah, karena tingkat pendidikan dan pengetahuan warga di Distrik kita ini kan memang beragam”.

Informan 3:

“Kalau menurut saya unit kerja yang memberikan pelayanan sudah jelas. Misalnya, mau mengurus KTP, dimana tempatnya, ada tulisannya. Terus mau mengurus KSK, dimana tempatnya, juga sudah ada tulisannya. Jadi menurut saya sudah cukup jelas lah”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian di atas, dapat diketahui bahwa unit kerja yang memberikan pelayanan di Kantor Distrik Sorong Kabupaten sudah cukup jelas.

4. Kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran

Untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Distrik Sorong Kabupaten terdapat biaya yang harus dikeluarkan untuk beberapa jenis pelayanan. Untuk kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran, informan penelitian menyampaikan sebagai berikut:

Informan 1: “Untuk masalah rincian biaya menurut saya masih kurang jelas ya, bahkan ada beberapa pelayanan yang harusnya gratis, tanpa biaya, terkadang dimintai juga biaya, meskipun terkadang pegawainya tidak meminta dengan nominal yang jelas, tapi tetap minta juga”

Informan 2:

“Untuk masalah biayanya, memang sudah ada pengumuman dan itu saya kira berlaku juga untuk pelayanan di semua Kantor Distrik di Kabupaten Sorong. Ada beberapa pelayanan yang gratis, ada juga beberapa yang harus bayar. Ya terkadang ada juga pegawai di Kantor Distrik Sorong yang minta uang sebagai biaya pelayanan, meskipun sebenarnya itu gratis. Kalau kita tidak mau memberi uang sebenarnya tidak menjadi masalah, tapi kebanyakan orang ketika diminta ya terus dikasih saja, biar bisa cepat selesai”.

Informan 3:

“Kalau ketentuan yang ada sudah jelas, berapa biaya, dan dimana bayarnya. Tetapi terkadang ada juga pegawai Distrik yang mau untung, jadi untuk pelayanan yang harusnya gratis, terkadang dimintai uang juga, atau terkadang untuk pelayanan yang tidak gratis, kadang biayanya lebih besar dari ketentuan yang ada”.

Berdasarkan informasi dari ketiga informan penelitian di atas, dapat diketahui bahwa rincian tentang biaya pelayanan dan tata cara pembayaran sudah ada di penjelasan atau di papan pengumuman, akan tetapi terkadang ada oknum pegawai Kantor Distrik yang meminta

biaya untuk pelayanan yang harusnya gratis, dan kadang ada juga oknum pegawai yang meminta pembayaran yang lebih tinggi dari ketentuan yang ada.

5. Kejelasan waktu pelayanan

Waktu pelayanan di Kantor Distrik Sorong Kabupaten juga seperti di kantor-kantor pemerintah yang lain, yaitu sudah ditentukan waktunya. Kejelasan waktu pelayanan merupakan informasi penting bagi para pengguna jasa, sehingga mereka akan datang ke Kantor Distrik sesuai waktu yang telah ditentukan. Tentang kejelasan waktu pelayanan ini, informan penelitian menjelaskan sebagai berikut:

Informan 1:

“Waktu pelayanan sudah jelas di Kantor Distrik. Ada tulisannya, besar. Buka 08.00-15.00. Pendaftaran paling akhir jam 14.00. Kalau dilihat dari ini informasi tentang jam buka Kantor Distrik kan sudah jelas”.

Informan 2:

“Menurut saya waktu pelayanan di Kantor Distrik sudah jelas. Ada tulisannya. Jadi kalau dari informasinya jelas, hanya pada prakteknya mungkin yang perlu dilihat lagi. Soalnya saya pernah datang pada jam kerja tersebut, tapi ada beberapa pegawai yang sudah tidak di tempat”.

Informan 3:

“Kalau untuk informasi jam kerja atau jam pelayanannya sudah jelas ya. Mulai jam 08.00 sampai jam 15.00. Itu sudah ada di pintu masuk bagian pelayanan itu”.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh informan penelitian dapat diketahui bahwa jam kerja/ jam pelayanan Kantor Distrik Sorong sudah jelas dan informasinya ada di pintu masuk bagian pelayanan.

6. Kepastian waktu penyelesaian

Kepastian waktu penyelesaian menyangkut lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu pelayanan. Tentang kepastian waktu penyelesaian ini, informan penelitian menyampaikan sebagai berikut:

Informan 1:

“Di papan pengumuman Kantor Distrik Sorong Kabupaten memang sudah ada penjelasan, tentang prediksi waktu penyelesaian sebuah pelayanan. Tapi pada prakteknya terkadang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan, ya alasannya banyak lah, kadang untuk pembuatan KTP kertasnya habis, belum dikirim, atau apalah”.

Informan 2:

“Untuk waktu penyelesaiannya menurut saya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Dari pengalaman saya sendiri, waktu saya mengurus KTP atau KK kapan hari, waktunya lebih lama dari yang dijadwalkan. Pada waktu pertama saya mengurus, pegawai Kantor Distrik memberi tahu kalau minggu depan selesai, tapi ternyata waktu saya datang ke Kantor Distrik mau ambil, ternyata belum selesai, disuruh ambil minggu depannya lagi”.

Informan 3:

“Aturan tentang kepastian waktu penyelesaian sebenarnya sudah ada, tapi terkadang dalam pelaksanaan tidak sesuai dengan aturan yang ada. Lebih banyak molornya daripada tepatnya”.

Berdasarkan informasi dari ketiga informan penelitian di atas, dapat diketahui bahwa kepastian waktu penyelesaiannya belum baik, perlu untuk lebih ditingkatkan lagi. Banyak kasus terjadi dimana waktu penyelesaian yang dibutuhkan lebih lama dari waktu yang seharusnya.

7. Kebenaran dan ketepatan pelayanan

Kebenaran dan ketepatan pelayanan ini menjadi faktor penting yang harus selalu diperhatikan. Pelayanan yang baik tentunya adalah pelayanan yang benar, minim kesalahan dan tepat,

sesuai dengan permintaan yang dilayani. Tentang ketepatan ini, informan penelitian menyatakan sebagai berikut:

Informan 1:

“Untuk masalah kebenaran dan ketepatan pelayanan ini, selama beberapa kali saya menggunakan layanan di Kantor Distrik, belum pernah terjadi kesalahan. Jadi menurut saya untuk masalah kebenaran dan ketepatan ini sudah baik lah”.

Informan 2:

“Masalah kebenaran dan ketepatan ini tentu orang akan menilai sesuai yang pernah dirasakannya. Kalau saya sendiri pernah, dulu waktu ngurus KSK, waktu anak saya yang kedua lahir, penulisan nama anak saya salah. Dan ini baru saya sadari ketika sudah di rumah. Jadi yang harus balik lagi ke Kantor Distrik untuk membetulkan kesalahan itu”

Informan 3:

“Menurut saya masalah kebenaran dan ketepatan pelayanan sudah cukup bagus lah. Selama saya menggunakan layanan di Kantor Distrik, jarang ada kesalahan. Ya dulu pernah, sekali pernah salah tulis nama saya, tapi ya terus diperbaiki”.

Berdasarkan informasi dari ketiga informan penelitian di atas, maka dapat dikatakan bahwa aspek kebenaran dan ketepatan pelayanan sudah cukup bagus. Hanya saja faktor ketelitian petugas perlu untuk ditingkatkan, karena kadang terjadi kesalahan dalam menulis nama atau kesalahan ketik yang lain.

8. Keamanan pelayanan

Keamanan pelayanan adalah sebuah kondisi dimana pelayanan tidak membayakan pengguna layanan, baik secara fisik ataupun non-fisik. Mengenai keamanan pelayanan ini, informan penelitian menyampaikan sebagai berikut:

Informan 1:

“Untuk keamanan pelayanan, saya kira aman-aman saja lah. Tidak ada masalah. Tempat untuk memberikan pelayanan aman, dan data-data pribadi kita aman. Kantor Distrik tentunya kan juga punya prosedur keamanan, data masyarakat tidak boleh diberikan kepada pihak luar yang tidak berhak. Ya kalau sampai ada oknum pegawai yang melakukan itu, ya tentunya itu hanya oknum saja lah”.

Informan 2:

“Kalau masalah keamanan, kalau dari keamanan fisik saya kira aman. Ya mungkin dari keamanan data kita yang ada di Kantor Distrik yang mungkin perlu dikaji lagi. Kalau ini kan perlu dilihat lagi pegawainya, etika pegawai Kantor Distrik yang harus merahasiakan data masyarakat yang memang harus dirahasiakan itu yang perlu dilihat lagi”.

Informan 3:

“Keamanan kalau terkait dengan kerusakan secara fisik, saya kira tida ada masalah. Ya kalau terkait dengan keamanan data tidak tahu lah. Tapi sekarang kan banyak sistem pelayanan, seperti KTP yang sudah berbasis online yang dikelola secara nasional. Jadi kalau masalah seperti ini ya tergantung kemampuan tim IT nya untuk mengamankan. Tapi di era teknologi informasi sekarang ini, ya kemungkinan data dibobol itu selalu ada”.

Berdasarkan keterangan dari ketiga informan di atas, maka dapat dikatakan bahwa untuk aspek keamanan, secara fisik memang sangat jarang terjadi kerusakan di Kantor Distrik yang akhirnya bisa membahayakan para pengguna layanan. Keamanan ini lebih terkait dengan data masyarakat yang ada di Kantor Distrik. Data masyarakat yang masuk dalam kategori data rahasia, hendaknya memang dirahasiakan, tetapi ada kekhawatiran atas adanya oknum pegawai distrik yang tidak bertanggung jawab dan tidak bisa merahasiakan data yang harusnya menjadi rahasia tersebut.

9. Tanggung jawab Kepala distrik atas semua hal terkait dengan pelayanan

Kepala distrik sebagai pimpinan tertinggi di lingkup satu distrik mempunyai tanggung jawab atas semua hal yang bersangkutan dengan pelayanan yang ada. Terkait dengan tanggung jawab kepala distrik atas semua pelayanan tersebut, informan penelitian menyatakan sebagai berikut:

Informan 1:

“Saya kira tanggung jawabnya bagus lah. Saya sendiri belum pernah langsung berhadapan dengan kepala distrik ketika memberikan pelayanan, tapi saya pernah melihat kepala distriknya memberikan pengarahan kepada pegawainya ketika ada masalah dengan pelayanan”.

Informan 2:

“Masalah tanggung jawab, saya kira Bapak Kepala distrik mempunyai tanggung jawab yang cukup bagus lah, terutama terkait dengan pelayanan. Tapi ya itu kan juga tergantung dengan kualitas para pegawai itu sendiri. Kepala distrik memang sering memberikan pengarahan, tapi kalau pegawainya kurang mampu, ya tetap saja masih ada yang kurang dalam masalah kualitas layanan tersebut”.

Informan 3:

“Bapak Kepala distriknya menurut saya bagus, cukup bertanggung jawab, khususnya terkait dengan pelayanan umum yang ada. Pernah saya lihat Bapak Kepala distrik marah kepada bawahannya karena melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Ini menurut saya merupakan satu bentuk tanggung jawab”.

Ungkapan ketiga informan penelitian terkait dengan pelayanan umum di atas menunjukkan bahwa Kepala distrik mempunyai tanggung jawab yang cukup baik dalam masalah pelayanan umum yang dilakukan di Kantor Distrik Sorong Kabupaten.

10. Kelengkapan peralatan (komputer, peralatan foto, dll)

Kelengkapan peralatan turut menjadi faktor penentu terlaksananya kualitas layanan yang baik. Terkait dengan kelengkapan peralatan ini, informan penelitian memberikan pendapatnya sebagai berikut:

Informan 1:

“Masalah kelengkapan peralatan, menurut saya cukup bagus lah, ada komputer dan peralatan yang lain. Tapi pernah dulu kejadian, pas saya di Kantor Distrik hendak rekam e-KTP, komputernya lagi trouble, bermasalah. Jadi rekam e-KTP nya ditunda. Selain lengkap yang perlu diperhatikan adalah peralatannya harus selalu siap untuk digunakan”.

Informan 2:

“Untuk masalah kelengkapan peralatan, saya kira masih perlu ditingkatkan lagi. Setiap peralatan yang ada harus double atau ada serepnya, jadi kalau ada trouble atau masalah, bisa pakai yang lainnya. Kalau sementara ini peralatanperalatannya kan belum ada serepnya, jadi kalau ada masalah, masyarakat yang menggunakan layanan harus menunggu masalah pada peralatannya diselesaikan dulu, baru bisa dilayani”.

Informan 3:

“Peralatan saya kira terus perlu ditingkatkan dan perlu dilakukan *upgrade* peralatan, jadi peralatan yang ada selalu dalam kondisi prima. Yang saya lihat kan banyak peralatan yang sudah jadul, komputer banyak yang lama, masih banyak pegawai yang pakai mesin ketik, padahal sekarang jamannya komputer”.

Berdasarkan pernyataan ketiga responden penelitian terkait dengan kelengkapan peralatan dapat dikatakan bahwa kelengkapan peralatan masih perlu untuk ditingkatkan. Saat ini masih banyak peralatan lama, seperti mesin ketik, padahal sekarang ini jamannya komputer. Selain itu perlu juga disediakan peralatan serep, sehingga setiap kali ada masalah dengan peralatan yang ada, maka ada peralatan serepnya yang bisa digunakan.

11. Kemudahan menjangkau tempat pelayanan

Kemudahan menjangkau tempat pelayanan terkait dengan bagaimana masyarakat dapat dengan mudah mencapai lokasi Kantor Kecamatan Sorong Kabupaten dan dapat dengan mudah untuk menggunakan layanan ada. Terkait dengan kemudahan menjangkau tempat pelayanan ini, informan penelitian menyatakan sebagai berikut:

Informan 1:

“Kalau kemudahan menjangkau tempat pelayanan saya kira mudah. Kantor Distriknya kan ada di pusat kota Distrik, jadi mudah sampai kesananya. Angkutan umum ada, pakai kendaraan pribadi juga bisa”.

Informan 2:

“Kantor Distriknya dekat dengan rumah, jalan ke Kantor Distrik juga bagus, jadi ya mudah untuk bisa sampai ke sana”.

Informan 3:

“Untuk sampai ke Kantor Distrik mudah. Ada sarana angkutan umum, jalannya juga sudah bagus. Pakai kendaraan pribadi juga mudah”.

Berdasarkan pernyataan ketiga informan di atas, maka dapat dikatakan bahwa untuk dapat mencapai kantor Distrik mudah. Tersedia fasilitas angkutan umum. Jalannya juga sudah bagus sehingga pakai kendaraan pribadi juga bisa.

12. Kesopanan dan keramahan pegawai

Kesopanan dan keramahan pegawai sangat dibutuhkan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesopanan dan keramahan ini akan menunjukkan bentuk penghargaan terhadap masyarakat yang datang hendak menggunakan pelayanan. Tentang kesopanan dan keramahan pegawai ini, informan penelitian menyampaikan sebagai berikut:

Informan 1:

“Menurut saya pegawainya sopan dan ramah”

Informan 2:

“Pegawainya ramah dan sopan. Ya ada satu dua yang kurang ramah, tetapi secara umum menurut saya sudah ramah”.

Informan 3:

“Pegawainya sopan dan ramah, jadi bisa merasa lebih nyaman ketika menggunakan layanan yang ada”

Berdasarkan pernyataan ketiga informan penelitian di atas, maka dapat dikatakan bahwa secara umum kesopanan dan keramahan pegawai di Kantor Distrik Sorong Kabupaten sudah baik.

13. Kenyamanan lingkungan (ruang tunggu, tempat parkir, dan toilet)

Kenyamanan lingkungan di sekitar Distrik Sorong Kabupaten juga merupakan aspek penting yang harus diperhatikan. Tentang kenyamanan ini, informan penelitian menyampaikannya sebagai berikut:

Informan 1:

“Ruang tunggu cukup bagus, kursinya masih bagus, tempatnya juga bersih. Tempat parkir juga lumayan luas, toilet bersih. Ya lumayanlah, cukup nyaman”.

Informan 2:

Ruang tunggu cukup luas, kursinya bagus, tempat parkir cukup luas, hanya saja kebersihan toilet yang mungkin perlu ditingkatkan. Ya mungkin waktu pagi sudah dibersihkan, tapi terus ada masyarakat yang menggunakan toilet dan kurang bersih. Jadi petugasnya kalau bisa juga mengecek kebersihan toilet terus, tidak hanya pada waktu pagi membersihkan saja”.

Informan 3:

“Menurut saya cukup nyaman lah lingkungannya. Kondisinya cukup sejuk, ada beberapa pohon di sekitar Kantor Distrik Sorong Kabupaten. Ruang tunggu cukup bagus, bersih, tempat parkir cukup luas, dan toiletnya juga cukup bagus”.

Berdasarkan keterangan dari ketiga informan penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa lingkungan di Kantor Distrik Sorong Kabupaten cukup nyaman.

Analisis Data

Pada bagian ini data hasil penyebaran kuesioner yang telah diperoleh akan dianalisis. Untuk menganalisisnya akan digunakan nilai *mean* pelayanan umum sebagai acuan. Nilai rata-rata pelayanan umum secara keseluruhan adalah sebesar 3,772.

Tabel : Analisis *Mean*

Kode	Indikator	Mean (a)	Mean Pelayanan Umum (b)	Selisih (a-b)	Nilai
1	Kesederhanaan prosedur pelayanan (mudah dipahami dan dilaksanakan)	3,700	3,772	-0,072	-
2	Kejelasan persyaratan teknis dan administrasi	3,833	3,772	0,061	+
3	Kejelasan unit kerja yang memberikan pelayanan	3,733	3,772	-0,039	-
4	Kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran	3,500	3,772	-0,272	-
5	Kejelasan waktu pelayanan	4,133	3,772	0,361	+
6	Kepastian waktu penyelesaian	3,467	3,772	-0,305	-
7	Kebenaran dan ketepatan pelayanan	3,767	3,772	-0,005	-
8	Keamanan pelayanan	3,567	3,772	-0,205	-
9	Tanggung jawab Kepala distrik atas semua hal terkait dengan pelayanan	3,833	3,772	0,061	+
10	Kelengkapan peralatan (komputer, peralatan foto, dll)	3,433	3,772	-0,339	-
11	Kemudahan menjangkau tempat pelayanan	4,167	3,772	0,395	+
12	Kesopanan dan keramahan pegawai	3,933	3,772	0,161	+
13	Kenyamanan lingkungan (ruang tunggu, tempat parkir, dan toilet)	3,967	3,772	0,195	+

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Tabel di atas adalah hasil analisis pelayanan umum berdasarkan nilai *mean* atau nilai rata-rata. Selisih merupakan nilai selisih antara nilai *mean* indikator dengan nilai *mean* pelayanan umum. Berdasarkan tabel 4.19 di atas, maka dapat dibuat dua kategori, yaitu indikator atas dan indikator bawah. Indikator atas adalah indikator dengan nilai *mean* di atas nilai *mean* pelayanan umum, sementara indikator bawah adalah indikator dengan nilai *mean* di bawah nilai *mean* pelayanan umum. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.20 dan Tabel 4.21 di bawah ini.

Tabel Indikator Atas

Kode	Indikator	Mean	Selisih	Nilai
2	Kejelasan persyaratan teknis dan administrasi	3,833	0,061	+
5	Kejelasan waktu pelayanan	4,133	0,361	+
9	Tanggung jawab Kepala distrik atas semua hal terkait dengan pelayanan	3,833	0,061	+
11	Kemudahan menjangkau tempat pelayanan	4,167	0,395	+
12	Kesopanan dan keramahan pegawai	3,933	0,161	+
13	Kenyamanan lingkungan (ruang tunggu, tempat parkir, dan toilet)	3,967	0,195	+

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Tabel di atas menunjukkan indikator yang mempunyai nilai mean di atas nilai mean pelayanan umum. Semakin besar nilai selisihnya, menunjukkan bahwa indikator tersebut semakin jauh di atas nilai rata-rata. Indikator yang mempunyai selisih cukup besar dengan nilai rata-rata adalah indikator kelima dan kesebelas, masing-masing selisihnya adalah 0,361 dan 0,395. Untuk kedua indikator ini kondisi jauh lebih baik dibandingkan dengan rata-rata pelayanan umum.

Tabel Indikator Bawah

Kode	Indikator	Mean	Selisih	Nilai	Prioritas
1	Kesederhanaan prosedur pelayanan (mudah dipahami dan dilaksanakan)	3,700	-0,072	-	5
3	Kejelasan unit kerja yang memberikan pelayanan	3,733	-0,039	-	6
4	Kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran	3,500	-0,272	-	3
6	Kepastian waktu penyelesaian	3,467	-0,305	-	2
7	Kebenaran dan ketepatan pelayanan	3,767	-0,005	-	7
8	Keamanan pelayanan	3,567	-0,205	-	4
10	Kelengkapan peralatan (komputer, peralatan foto, dll)	3,433	-0,339	-	1

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Tabel ini menunjukkan indikator yang mempunyai nilai mean di bawah nilai mean pelayanan umum. Semakin besar nilai selisihnya menunjukkan bahwa indikator tersebut semakin jauh dengan rata-rata pelayanan umum sehingga perlu untuk mendapatkan perhatian utama dari Kepala Kantor Distrik Sorong Kabupaten agar dapat segera dibenahi. Indikator yang mempunyai nilai mean cukup besar dengan mean pelayanan umum adalah indikator keenam dan indikator kesepuluh dengan nilai masing-masing -0,305 dan -0,339 sehingga kedua indikator ini yang harus mendapatkan perhatian pertama untuk diperbaiki. Sehingga secara

berturut-turut, upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan umum di Kantor Distrik Sorong urutannya adalah mulai dari indikator ke-10, indikator ke-6, indikator ke-4, indikator ke-8, indikator ke-1, indikator ke-2, dan terakhir adalah indikator ke-7.

Berdasarkan analisa di atas, maka dapat diuraikan pelayanan umum di Kantor Distrik Sorong Kabupaten, Kabupaten Sorong. Nilai *mean* pelayanan umum adalah sebesar 3,772. Nilai ini berada di antara 3 (Cukup Baik) dan 4 (Baik), sehingga penulis mengkategorikannya menjadi baik. Pada bagian analisis juga telah dibuat pengelompokan indikator berdasarkan nilai *mean* pelayanan umum sebagai acuan. Pengelompokan dijadikan dua, yaitu indikator atas dan indikator bawah. Indikator atas adalah indikator yang dinilai sudah cukup bagus, sementara itu indikator bawah adalah indikator yang perlu untuk ditingkatkan lagi.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan umum yang ada di Kantor Distrik Sorong Kabupaten sesuai dengan urutan prioritasnya adalah sebagai berikut:

1. Penambahan peralatan pelayanan
Peralatan yang ada saat ini perlu ditambah, terutama untuk menyiapkan serep bagi peralatan-peralatan yang ada sekarang, sehingga ketika ada masalah dengan sebuah peralatan, pelayanan kepada masyarakat tetap dapat diberikan menggunakan peralatan serep yang telah disediakan.
2. Meningkatkan kepastian waktu penyelesaian
Selama ini sering terjadi proses penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Pelayanan yang harusnya selesai dalam 1 minggu, terkadang baru selesai dalam 2 minggu. Oleh karena itu diperlukan adanya komitmen dan kesungguhan dari setiap pegawai di Kantor Distrik, sampai dengan Kepala distriknya sendiri untuk menyelesaikan semua pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Menerapkan aturan mengenai biaya pelayanan dan tata cara pembayaran sesuai dengan aturan yang berlaku.
Saat ini di Kantor Distrik Sorong Kabupaten terkadang masih ada oknum pegawai yang menarik pembayaran dari masyarakat yang datang untuk menggunakan layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu aturan mengenai biaya pelayanan dan tata cara pembayaran harus diberlakukan sesuai dengan aturan yang berlaku. Perlu untuk diberikan sanksi kepada pegawai Kantor Distrik Sorong yang mengambil pembayaran dari masyarakat yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.
4. Meningkatkan keamanan data
Masalah keamanan yang mungkin terjadi adalah masalah keamanan data. Adanya oknum pegawai yang kurang bertanggung jawab yang membocorkan data rahasia milik masyarakat perlu untuk mendapatkan perhatian dari pihak Kantor Distrik Sorong.
5. Memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang tentang prosedur pelayanan
Saat ini masyarakat yang datang ke Kantor Distrik Sorong Kabupaten dibiarkan untuk melihat sendiri prosedur pelayanan umum yang ada dan tidak semua masyarakat yang datang melihat pengumuman tersebut. Oleh karena itu pihak Kantor Distrik Sorong perlu untuk menunjuk salah satu pegawainya bertugas di bagian depan dan menanyakan kepada setiap orang yang datang akan keperluannya dan memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan yang ada. Dengan adanya petugas ini, maka masyarakat akan semakin lebih memahami prosedur pelayanan yang ada sehingga prosedur yang ada menjadi semakin mudah di mata masyarakat.
6. Memperjelas unit kerja yang memberikan pelayanan

Saat ini Kantor Distrik Sorong Kabupaten telah memberikan label kepada setiap bagian pelayanan. Misalnya untuk bagian pendaftaran, diberi tulisan bagian pendaftaran, ataupun untuk bagian pengambilan foto diberi tulisan pengambilan foto. Meskipun demikian, terkadang masyarakat yang datang belum bisa mengetahui unit kerja yang harus didatanginya untuk mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu diperlukan adanya seorang petugas yang bertugas untuk mengarahkan setiap orang yang datang ke unit kerja yang bisa memberikan pelayanan.

7. Meminimalkan kesalahan dalam pelayanan

Jenis kesalahan yang sering terjadi adalah kesalahan pengetikan, misalnya salah dalam mengetik nama dalam KSK atau KTP. Oleh karena itu perlu dilakukan usaha untuk meminimalkan kesalahan yang ada. Ketelitian pegawai yang bertugas untuk menginput ataupun mencetak perlu untuk ditingkatkan. Selain itu ada baiknya kalau ditambahkan satu orang pegawai sebagai korektor tulisan atau petugas yang bertugas untuk mengawasi tulisan yang ada agar tidak terjadi kesalahan dalam pengetikan.

Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong, Kabupaten Sorong. Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Distrik Sorong Kabupaten sudah cukup baik, dengan nilai mean sebesar 3,772. Dua indikator pelayanan publik yang mendapatkan nilai cukup tinggi adalah “Kejelasan waktu pelayanan” dengan nilai mean sebesar 4,133 dan “Kemudahan menjangkau tempat pelayanan” dengan nilai mean sebesar 4,167. Sementara itu, dua aspek pelayanan yang dinilai masih kurang maksimal dilaksanakan adalah “Kepastian waktu penyelesaian” dengan nilai mean 3,467 dan “Kelengkapan peralatan (komputer, peralatan foto, dll)” dengan nilai mean 3,433.

Berdasarkan analisis menggunakan nilai mean, dapat dibuat dua kategori indikator, yaitu indikator atas dan indikator bawah. Indikator atas adalah indikator dengan nilai mean di atas nilai mean pelayanan publik, sementara indikator bawah adalah indikator dengan nilai mean di bawah nilai mean pelayanan publik. Indikator atas terdiri dari 6 (enam) indikator dan indikator bawah terdiri dari 7 (tujuh) indikator. Indikator bawah ini adalah indikator yang perlu untuk mendapatkan perhatian dari pihak Kantor Distrik Sorong Kabupaten agar nilainya bisa terus ditingkatkan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu terus dilakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kantor Distrik Sorong Kabupaten.
2. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan antara lain dengan:
 - a. Memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang tentang prosedur pelayanan dengan menyiapkan seorang petugas khusus
 - b. Memperjelas unit kerja yang memberikan pelayanan dengan cara memberikan arahan kepada setiap masyarakat yang datang unit kerja mana yang harus dituju
 - c. Menerapkan aturan mengenai biaya pelayanan dan tata cara pembayaran sesuai dengan aturan yang berlaku
 - d. Meningkatkan kepastian waktu penyelesaian
 - e. Meminimalkan kesalahan dalam pelayanan
 - f. Meningkatkan keamanan data
 - g. Menambah peralatan

Daftar Pustaka

- Alamsyah. (2011). *Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik*. Jurnal Borneo Administrator Vol. 7 No. 3 Tahun 2011
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kadir, A. (2005). *Strategi Kebijakan dan Perencanaan Pembangunan Daerah Menuju Otonomi Daerah*. Jurnal Perencanaan dan Pengembangan Wilayah Wahana Hijau, Vol.1 No.2 Desember 2005
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*, Yogyakarta.
- Kushandajani. (2005). *Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dan Peningkatan Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah (Minimum Service Standard and Public Service Increase in Local Autonomy Era)*. Jurnal Universitas Diponegoro. Diakses dari http://eprints.undip.ac.id/909/1/Artikel_Kushandayani.pdf
- Lembaran Negara Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lembaran Negara Republik Indonesia, Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.
- Lembaran Negara Republik Indonesia, Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Lembaran Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Mardiasmoro. (2002). *Otonomi Daerah Sebagai Upaya Memperkokoh Basis Perekonomian Daerah*. E Journal Universitas Narotama, Diakses dari [http://ejournal.narotama.ac.id/files/Jurnal%20Otonomi%20Daerah_Mardias mo.pdf](http://ejournal.narotama.ac.id/files/Jurnal%20Otonomi%20Daerah_Mardias%20mo.pdf).
- Moleong, L.J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Munir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. CV Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, L.P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Surtikanti. (2007). *Permasalahan Otonomi Daerah Ditinjau Dari Aspek Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat Dan Daerah*. Majalah Ilmiah Unikom Vol.11 No. 1
- Tangkilisan, H.N.S. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi, Konsep, Strategi Dan Kasus*, Yogyakarta : Lukman Offset dan YPAPI