

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
DI PUSAT PELAYANAN MASYARAKAT
PERWAKILAN PELAYANAN KABUPATEN AGAM**

SKRIPSI

**Diajukan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas**

Oleh :

YANIKE PURNAMA SARI
BP. 04 193 055



**JURUSAN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2008**

ABSTRAK

YANIKE PURNAMA SARI, 04193055, Jurusan Ilmu Politik, FISIP-UNAND Padang. Dengan judul skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Pusat Pelayanan Masyarakat Perwakilan Pelayanan Kabupaten Agam.

Salah satu tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui wewenang otonomi kepada daerah. Semenjak kepindahan ibukota Kabupaten Agam ke wilayah Agam Barat yakni Lubuk Basung, masyarakat Agam Timur kesulitan untuk memperoleh pelayanan karena jauhnya jarak menuju Lubuk Basung dari wilayah-wilayah Agam Timur. Untuk mengatasi masalah ini Pemerintah Kabupaten Agam membentuk sebuah perwakilan pelayanan yang berada di kota Bukittinggi yakni Pusat Pelayanan Masyarakat melalui Keputusan Bupati Agam No. 420 Tahun 2004. Dengan adanya Pusat Pelayanan Masyarakat ini diharapkan akan mendekatkan pelayanan untuk masyarakat yang berada di wilayah Agam Timur. Pada awalnya pelayanan yang dilakukan Pusat Pelayanan Masyarakat hanya berupa memfasilitasi pelayanan ke dinas-dinas terkait di Lubuk Basung. Setelah dikeluarkannya Peraturan Bupati Agam No. 13 Tahun 2006 Pusat Pelayanan Masyarakat dapat melakukan pelayanan langsung yakni dalam pengurusan Akta kelahiran dan Ak.1 tanpa harus memfasilitasi ke Dinas Tenaga Kerja, Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana di Lubuk Basung.

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan pengurusan dokumen Akta kelahiran dan Ak.1 di Pusat Pelayanan Masyarakat perwakilan pelayanan kabupaten Agam. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan pengurusan dokumen Akta kelahiran dan Ak.1 di Pusat Pelayanan Masyarakat perwakilan pelayanan Kabupaten Agam.

Konsep yang digunakan yaitu Pelayanan Publik, dalam penelitian ini yaitu Prinsip-prinsip Pelayanan Publik KepMenPan No. 63 Tahun 2003, yaitu prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, tanggungjawab dan keramahan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Sementara teknik keabsahan data peneliti lakukan dengan triangulasi sumber data. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam prinsip pelayanan publik KepMenPan No. 63 Tahun 2003 hanya prinsip keramahan dan prinsip kejelasan rincian biaya yang terlaksana. Sedangkan untuk prinsip-prinsip yang lain dalam pelayanan pengurusan dokumen Akta kelahiran dan Ak.1 terkendala oleh tidak lengkapnya sarana dan prasarana yang tersedia di Pusat Pelayanan Masyarakat. Tidak tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap menyebabkan terkendalanya pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik yang lain. Persediaan blanko yang sering kosong menyebabkan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan menjadi tidak bisa diselesaikan sesuai standar waktu pelayanan sehingga prosedur yang tadinya mudah menjadi berbelit-belit karena masyarakat harus balik lagi pada saat blanko sudah datang dan masih banyak ditemui masyarakat yang tidak mengetahui secara jelas tentang persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi dalam melaksanakan pelayanan yang mereka butuhkan. Dari hasil penelitian juga ditemui petugas yang tidak bekerja sesuai tanggungjawab mereka, hanya ada satu petugas yang bekerja dan sering ditemui loket yang dibiarkan kosong bahkan pekerjaan dirangkap ke petugas lain apalagi pada saat blanko kosong tidak ada petugas yang bekerja karena pelayanan tidak bisa dilakukan hingga blanko datang.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi Daerah mulai dilaksanakan seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah. Semenjak dilaksanakannya undang-undang ini telah banyak perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan pemerintahan¹. Hubungan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah kini bersifat desentralisasi bukan lagi sentralisasi sebagaimana sebelum undang-undang ini berlaku.

Kewenangan otonomi yang diberikan kepada suatu daerah dimaksudkan untuk memaksimalkan penyelenggaraan fungsi-fungsi pokok pemerintahan yang mencakup pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan². Melalui kewenangan otonomi, sebagai salah satu fungsi pemerintahan, pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat diharapkan akan lebih baik kualitasnya karena tujuan dari pembentukan daerah otonomi adalah meningkatkan pelayanan publik³.

¹ http://www.goodgovernance-bappenas.go.id/konsep_files/makalah%20pelayanan%20publik.htm. Makalah, Judul: Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah, diakses tanggal 5 November 2007.

² Suara Pembaruan, *Otonomi Daerah Peluang dan Tantangan*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 2002, hlm. 31.

³ <http://www.mediaindonesia.com/berita.asp?id=146704>, diakses tanggal 5 November 2007.

Pemerintah daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya⁴. Melalui otonomi daerah diharapkan pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat di daerahnya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Hal ini dikarenakan kewenangan membuat kebijakan (peraturan daerah) sepenuhnya menjadi wewenang daerah otonom, maka dengan otonomi daerah pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam pelayanan publik akan dapat berjalan lebih cepat dan lebih berkualitas⁵.

Meskipun otonomi daerah sudah berjalan dan berubah-ubah, fenomena pelayanan publik di Indonesia cenderung dikenal kurang baik⁶. Dalam kenyataannya pelaksanaan undang-undang otonomi daerah belum mampu menjawab tantangan akan kualitas pelayanan publik yang lebih baik⁷. Menteri Dalam Negeri, Mardiyanto dalam pengarahannya pada Rapat Kerja Gubernur se-Indonesia di Surabaya, Senin 22 Oktober 2007 mengungkapkan bahwa Daerah otonomi baru yang berdiri sejak tahun 1999 lalu, dinilai belum mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat di wilayah secara signifikan, banyaknya jumlah daerah otonomi memunculkan masalah terutama soal efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat⁸.

⁴ Syaekani,HR, Afan Gaffar, Ryaas Rasyid, *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*, Pustaka Pelajar Yogyakarta, Yogyakarta. 2004. hlm.12.

⁵ *Ibid*.

⁶ <http://www.kabupaten-agam.go.id/karyatulis/index.php?id=11&nid=72>. Artikel oleh Fauzan Helmi, judul : Kebijakan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan, diakses tanggal 5 November 2007.

⁷ Wahyudi Kumorotomo, *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 191.

⁸ <http://www.mediaindonesia.com>, *loc. cit*.

Ismail Mohammad⁹ juga berpendapat bahwa selama otonomi daerah berlangsung pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain pertama, kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali. Kedua, kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

Ketiga, kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut. Keempat, kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

Kelima, birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit.

⁹ Ismail Mohammad, dikutip dari <http://www.goodgovernance-bappenas.go.id/2003>, dalam makalah Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang di lakukan di Pusat Pelayanan Masyarakat tentang deskripsi pelaksanaan pelayanan pengurusan dokumen Akta kelahiran dan Ak.1 dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut KepMenPan No.63 Tahun 2003, hasil penelitian yang diperoleh adalah:

1. Prosedur pelayanan pengurusan Akta kelahiran dan Ak.1 di Pusat Pelayanan Masyarakat telah sesuai dengan prinsip kesederhanaan KepMenPan No.63 Tahun 2003 dimana prosedur pelayanan mudah, cepat dan tidak ada masyarakat yang mengeluhkan prosedur yang ditetapkan ini.
2. Tidak terjadwalnya pengiriman blanko Akta kelahiran dan Ak.1 mengganggu pelaksanaan pelayanan pengurusan Akta kelahiran dan Ak.1. Pada saat blanko kosong pelayanan tidak dapat dilakukan sehingga prosedur yang tadinya mudah menjadi rumit karena masyarakat harus balik lain waktu pada saat blanko datang dan ketepatan waktu pelayanan tidak dapat terpenuhi sesuai standar waktu.
3. Masih ditemui petugas yang meninggalkan jam kerjanya dan membiarkan loket dalam keadaan kosong hal ini membuktikan kurang terimplementasinya prinsip tanggungjawab KepMenPan No.63 Tahun 2003 di Pusat Pelayanan Masyarakat.
4. Pusat Pelayanan Masyarakat telah melaksanakan kebijakan Peraturan Daerah Kabupaten Agam No. 2 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Pengurusan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil dengan baik terbukti dari

tidak adanya masyarakat yang dikenakan biaya dalam melakukan pelayanan pengurusan Akta kelahiran dan Ak.1.

5. Pusat Pelayanan Masyarakat telah melaksanakan prinsip keramahan KepMenPan No. 63 Tahun 2003 dimana pada umumnya semua petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menanggapi keluhan masyarakat dengan baik.
6. Pelaksanaan pelayanan pengurusan Akta kelahiran dan Ak.1 belum maksimal dilakukan di Pusat Pelayanan Masyarakat, dari enam prinsip pelayanan publik KepMenPan No. 63 Tahun 2003 hanya prinsip keramahan dan prinsip kejelasan rincian biaya yang terlaksana sesuai KepMenPan No. 63 Tahun 2003. Sedangkan untuk prinsip-prinsip yang lain dalam pelayanan pengurusan dokumen Akta kelahiran dan Ak.1 terkendala oleh tidak lengkapnya sarana dan prasarana yang tersedia di Pusat Pelayanan Masyarakat.

B. SARAN

Menurut peneliti, prinsip-prinsip pelayanan publik merupakan hal yang harus diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan untuk masyarakat. Untuk itu hal yang perlu dilakukan adalah:

1. Pusat Pelayanan Masyarakat harus ikut berperan serta dalam sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat dan memastikan bahwa kecamatan telah mensosialisasikan persyaratan-persyaratan tersebut kepada masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, fungsi dan tugas Pusat Pelayanan Masyarakat tidak hanya terbatas pada pembuatan Akta kelahiran/Ak.1 saja, namun dari proses awal pelaksanaan pelayanan termasuk

DAFTAR PUSTAKA

Buku Teori

- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2005
- Dwiyanto, Agus, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006
- Dwiyanto, Agus, dkk., *Teladan Dan Tantangan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*, Galang Printika Yogyakarta, Yogyakarta, 2003
- Kumorotomo, Wahyudi *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Ratminto Dan Atik Septi Winasih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005
- Suara Pembaruan, *Otonomi Daerah Peluang dan Tantangan*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 2002
- Syaukani.HR, Afan Gaffar, Ryas Rasyid, *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*, Pustaka Pelajar Yogyakarta, 2004

Buku Metodologi

- Husaini Usman, *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta, Bumi Aksara, 1995
- Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta, PT Gramedia, 1997
- Mardalis, *Metode Penelitian Sebagai Suatu Pendekatan Proposal*. Bandung, Bumi Aksara, 2006
- Moleong, J Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002
- Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung, tarsito, 1992
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005

MILIK
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS