

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk peraturan maupun dalam bentuk pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan masyarakat diberbagai bidang. Sudah menjadi hakikatnya bahwa pelayanan publik diberikan kepada masyarakat melalui aparat pemerintah yang berkewajiban sebagai abdi negara.

Pada saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadap pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat,berbangsa dan bernegara.Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik juga nampak di pemberitaan sehari-hari. Oleh karena itu pemerintah dalam kewajibannya memenuhi setiap kebutuhan Warga Negara harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat,atau pemerintah adalah pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah tidaklah hanya melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani warganya dan mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjelaskan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah akhirnya

membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Keinginan ini tercermin didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009,yang didalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak,tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.Terpenuhnya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya Asas Pelayanan Publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan

6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Semenjak berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik hingga sekarang masih menimbulkan permasalahan. Karena Undang-Undang tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan oleh pemerintah. Secara empiris pelayanan publik yang bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani. Kalau masyarakat perlu berbagai surat izin dan surat keterangan lainnya, atau meminta pelayanan lainnya, atau meminta pelayanan kesehatan dan kebersihan, maka masyarakat cenderung memposisikan dirinya sebagai “abdi dalem” yang membutuhkan pelayanan dari priyayi. Karena masyarakat sering kali bersikap menyenangkan hati para sang priyayi yang nota bene adalah birokrat pelayanan publik. Apapun caranya, dari mulai bersikap ramah hingga pemberian uang sebagai upeti.

Dari uraian diatas dapat dikemukakan, bahwa kurang terpenuhinya hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Serta belum maksimalnya ASN dalam memahami Undang-Undang pelayanan publik. Oleh

karena itu analisis pelayanan publik harus dibenahi dari sistem pelayanan, agar mewujudkan suatu kondisi pelayanan publik yang baik.

Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa “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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 1 disebutkan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya Aparatur Sipil Negara harus bersikap profesional dan berkualitas.

Pelayanan kepada masyarakat yang baik, merupakan bagian dari usaha pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab. Menurut Inu kencana mengatakan, bahwa pelayanan publik 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 pada suatu produk secara fisik.

Menurut prasarvei yang saya lakukan di Kabupaten Humbang Hasundutan bahwa ASN Kependudukan memberikan pelayanan

Berdasarkan dari uraian diatas,penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Tingkat Pemahaman ASN Terhadap Undang-Undang**

Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Kabupaten Humbang Hasundutan”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dibuat oleh peneliti:

Bagaimanakah pemahaman ASN terhadap pelayanan publik menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009 di Kantor Kependudukan Kabupaten Humbang Hasundutan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti tersebut seperti yang telah diuraikan di atas, yaitu untuk mengetahui bagaimana pemahaman ASN terhadap pelayanan publik menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009 di Dinas Kependudukan di Kabupaten Humbang Hasundutan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Bagi Peneliti

Bagi peneliti berguna sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis dan metodeologi serta memiliki kemampuan dalam menganalisis setiap gejala dan permasalahan di lapangan. Penelitian ini memberikan gambaran serta objektif kepada masyarakat terkait

1.4.2. Manfaat bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan

Bagi pemerintah, diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan mengenai pelayanan publik agar tercipta pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

1.4.3. Manfaat Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk melihat bagaimana cara ASN memberi pelayanan kepada masyarakat.

1.4.4. Manfaat Bagi Akademik

Bagi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen dapat memperkaya bahan referensi penelitian dibidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terkhusus bagi program studi Ilmu Administrasi Negara dapat menjadi acuan ataupun bahan pertimbangan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kerangka Teori

Teori merupakan informasi ilmiah yang diperoleh dengan meningkatkan abstraksi pengertian-pengertian maupun hubungan-hubungan pada proposisi. Kerangka teori adalah kerangka befikir kita bersifat teoritis atau konseptual

mengenai masalah yang kita teliti. Teori merupakan proposisi atau asumsi yang telah dibuktikan kebenarannya. Sebagai landasan berfikir dalam menyelesaikan atau memecahkan yang ada, perlu adanya pedoman teoritis yang dapat membantu dan sebagai bahan referensi dalam meneliti.

Teori adalah serangkaian konsep, kostruk, defenisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomenal sosial secara sistematis dengan cara mengkonstruksi hubungan antara konsep dan proposisi dengan menggunakan asumsi dan logika tertentu. Adapun kerangka teori dalam penelitian ini adalah:

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian pelayanan Publik

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 publik. Menurut Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby mendefenisikan pelayanan sebagai produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Granroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan, atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sedangkan pengertian publik yang dapat saya artikan adalah sebagai berikut:

Dalam ilmu komunikasi (ilmu humas), publik didefinisikan sebagai sekelompok orang yang memiliki kepentingan dan perhatian yang sama. Moore berpendapat bahwa publik adalah sekelompok orang dengan kepentingan yang sama dan memiliki pendapat terhadap isu yang menimbulkan pertentangan atau kontroversi. Menurut Soekanto, publik adalah kelompok yang bukan kesatuan. Intruksi terjadi secara tidak langsung melalui media komunikasi, baik media komunikasi secara umum atau pun melalui media komunikasi massa.

Dari pengertian pelayanan dan publik yang telah dipaparkan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik yang dapat saya definisikan sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi terhadap golongan masyarakat maupun sekelompok orang baik dalam bentuk barang maupun jasa guna kesejahteraan masyarakat. Pelayanan biasanya diberikan instansi atau administrator.

2.2.2. Prinsip-Prinsip pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri pemberdaya Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut antara lain:

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian yaitu kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administrative. Unit kerja atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu akurasi produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

2.3.Kualitas pelayanan

2.3.1.Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik.

Menurut suprato, Kualitas adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan udah hilang,namun dapat dirasakan dan diingat. ”Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkomsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Kualiatas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk,jasa,sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.Tjiptono, defenisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan,antara lain adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan,yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan,yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruangan tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk memberikan kepuasan tersebut maka diperlukan pelayanan yang berkualitas dari pemberi layanan yang bercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuka dan disediakan secara memada serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisien.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima.

2.3.Aparatur Sipil Negara

2.3.1.Pengertian Aparatur Sipil Negara

Sebelum berlakunya UU ASN, peraturan perundang-undangan dibidang kepegawaian diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian.

Istilah dan pengertian mengenai ASN secara normatif baru dikenalkan dan dirumuskan dalam ketentuan pasal 1 angka 1 UU ASN,yang menyatakan sebagai berikut:

“Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah”.

Berdasarkan pengertian sebagaimana yang telah dikemukakan tersebut diatas,dapat dikatakan bahwa pada hakikatnya ASN merupakan suatu profesi bagi PNS sebagai pegawai ASN yang bekerja pada instansi pemerintah.

2.3.2.Fungsi,Tugas dan peranan ASN

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat setiap ASN harus mampu melaksanakan fungsi, tugas, dan peran demi kepentingan negara dan kepentingan

masyarakat diatas kepentingan pribadi dan golongan, hal ini menuntut setiap ASN untuk dapat memusatkan segala perhatian dan pikiran serta menyerahkan daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan serta berdaya dan berhasil guna. Dengan perkataan lain bahwa ASN disertai tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu. Adapun tugas pemerintah dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintah yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian, dan ketatalaksanaan. Dalam UU No 5 Tahun 2014 tentang ASN pasal 8-9 dalam rangka pelaksanaan tugas pembangunan tertentu dilakukan melalui pembangunan bangsa (*cultural and political developmen*) serta melalui pembangunan ekonomi dan sosial (*econmic and socia development*) yang diarahkan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat.

Dalam tataran normatif, dalam ketentuan pasal 10 UU ASN, telah mengatur mengenai fungsi ASN, yakni sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kebijakan publik
- b. Pelayanan Publik
- c. Perekat dan pemersatu bangsa

Selanjutnya dalam ketentuan pasal 11 UU ASN, diatur pula mengenai tugas yang telah diemban oleh ASN, yakni sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas;
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan RI.

Kemudian terkait dengan peran ASN menurut ketentuan pasal 12 UU ASN, menyatakan bahwa:

“Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksanaan dan pengawasan penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme”.

Fungsi, tugas dan peranan ASN tersebut diatas, merupakan suatu koridor hukum yang harus dipedomi dan dilaksanakan oleh setiap ASN, dalam rangka mendukung reformasi birokrasi di Indonesia.

2.3.3. Hak dan Kewajiban ASN

Hak adalah suatu kewenangan atau kekuasaan yang diberikan oleh hukum, suatu kepentingan yang dilindungi oleh hukum, baik pribadi maupun umum. Dapat diartikan bahwa hak adalah sesuatu yang patut atau layak diterima. Agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dapat meningkatkan produktivitas, menjamin kesejahteraan ASN dan akuntabel, maka setiap ASN diberikan hak.

UU ASN pasal 21 telah mengatur mengenai Hak PNS sebagai berikut bahwa PNS berhak memperoleh:

- a. Gaji, tunjangan, dan fasilitas;

- b. Cuti;
- c. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua;
- d. Perlindungan;
- e. Pengembangan kompetensi.

Selain mengatur hak PNS dan ASN pasal 23 mengatur pula mengenai kewajiban ASN, yakni sebagai berikut:

- a. Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1945, Negara Kesatuan RI, dan pemerintah yang sah;
- b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;
- c. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang;
- d. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan ;
- e. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, tanggung jawab.
- f. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan, dan tindakan kepada setiap orang, baik dalam maupun di luar kedinasan;
- g. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan;
- h. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.4. Undang-Undang No 25 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik lahir atas dasar kewajiban Negara untuk melayani setiap warga negaranya dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD 1945 juga untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan tujuan dari undang-undang peraturan tentang pelayanan publik ini adalah adanya hubungan batasan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik: adanya sistem penyelenggara publik yang layak yang sesuai asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan adanya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bahwa dalam pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini penyelenggaraan pelayanan publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, yakni yang terdiri dari :

1. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen standard

pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, kompetensi pelaksanaan, jaminan pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksanaan, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan ini, penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait

2. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas. Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan publikasikan secara jelas (pasal 18). Penyusunan dan pelaksanaan maklumat pelayanan harus dipenuhi selambat-lambatnya 2 (dua) tahun sejak Undang-Undang ini berlaku (pasal 46).

3. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dan

sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam bentuk braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Sistem informasi pelayanan publik berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap tingkatan dan seekurang-kurangnya memuat informasi yang meliputi: profil penyelenggaraan, profil pelaksanaan, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja.

4. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik wajib mengelola sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pergantian sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik dan melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

5. Pelayanan Khusus

Penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan diberikan tanpa tambahan biaya.

6. Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Negara dan/atau masyarakat. Penentuan biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan perauran perundang-undangan.

7. Perilaku Pelaksanaan Dalam Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sesuai dengan paradigma umum yang berlaku dimasyarakat yang diantaranya: adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun, dan ramah, tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-lurut, professional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah dan menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalagunakan informasi, jabatan dan kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasan dan tidak menyimpang dari prosedur.

8. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung pelaksanaan pelayanan publik dan oleh pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh masyarakat (Ombusman RI), dan oleh DPR, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota.

9. Pengelolaan Pengaduan

Penyelenggaraan kewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan melaksanakan pengelolaan pengaduan serta berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Juga penyelenggaraan berkewajiban mengolah pengaduan yang berasal dari penerima layanan, rekomendasi Ombusman RI, DPR, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu, serta berkewajiban menindak lanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik juga berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

10. Penilaian Kinerja

Penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan

penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan di lingkungan lembaga yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap. Bahkan pada pasal 15 ayat (2) peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan badan penanaman modal.

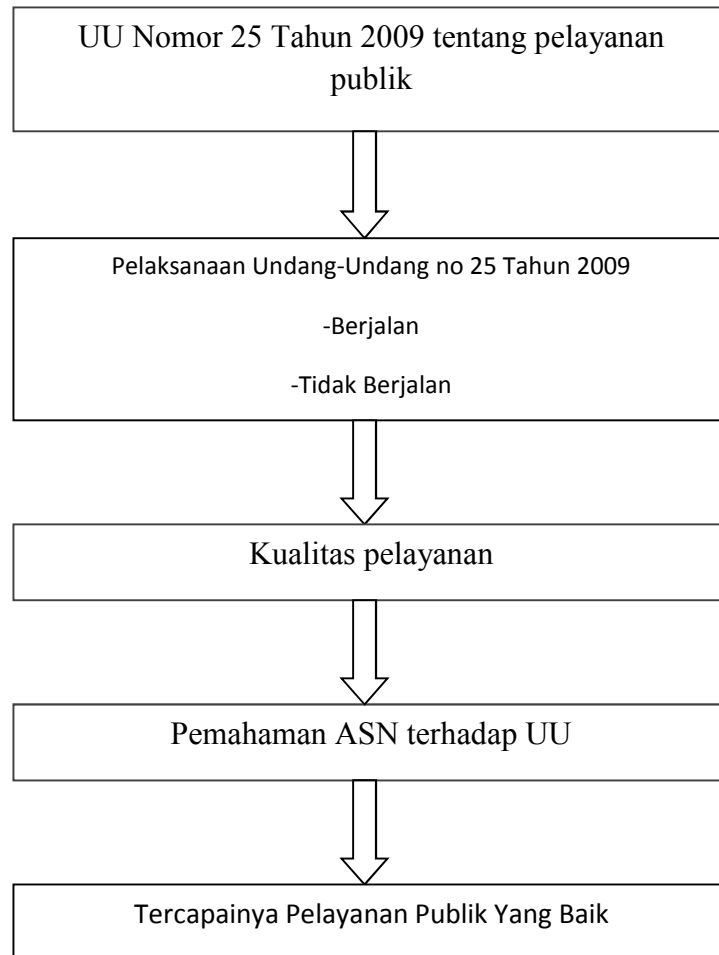
Di dalam peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang pedoman penilaian kinerja pelayanan publik, selain kewajiban penyelenggaraan tersebut diatas, perlu juga kiranya meletakkan visi, misi dan motto yang dapat memotivasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, serta menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 guna memberikan kepastian mutu layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Termasuk juga pemberian atribut yang berupa pakaian seragam dan kartu identitas petugas dalam mendukung formilitas dan citra dari unit pelayanan publik.

2.5.Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting dalam penelitian ini, peneliti merangkai sebuah kerangka berpikir terhadap objek yang akan diteliti antara lain:

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan tentang kewajiban Negara untuk melayani setiap warga Negeranya dengan pemenuhan hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik yang diamankan melalui UUD 1945 yang membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 menjelaskan apakah para ASN menjalankan pelayanan publik itu sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 atau tidak menjalankan UU pelayanan publik yang berlaku.
3. Kualitas pelayanan menjelaskan bagaimana cara pelayanan ASN terhadap masyarakatnya dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat.
4. Apakah ASN memiliki pemahaman yang kuat terhadap UU pelayanan publik yang berlaku.
5. ASN yang menjalankan pelayanannya sesuai dengan UU yang berlaku dan memahami isi UU tersebut akan menghasilkan pelayanan yang baik.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Metodologi penelitian memegang peranan penting dalam sebuah penelitian. Hal ini karena semua kegiatan yang dilaksanakan dalam penelitian sangat tergantung dengan metode yang digunakan. Sesuai dengan pendapat Craswell penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang-oleh sejumlah individu atau kelompok orang- dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Oleh karena itu metode yang akan digunakan adalah metode penelitian kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau melukis apa yang sedang diteliti dan berusaha memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang apa yang sedang diteliti yang menjadi pokok permasalahan.

Selanjutnya Lisa Harison berpendapat bahwa penelitian kualitatif diartikan sebagai paradigma. Akan mudah untuk mengatakan bahwa tidak hanya data yang dikumpulkan oleh peneliti tetapi ini bukan justifikasi yang adil. Dalam akses umum ke data kualitatif yang tersedia, ada isu praktis berkaitan dengan “keterbukaan” data yang dikumpulkan dengan wawancara dan observasi.

3.2.Lokasi Penelitian

Dalam hal ini perlu dikemukakan tempat dimana situasi sosial tersebut akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian ini berdasarkan pada pertimbangan peneliti dalam menyesuaikan konteks penelitian yaitu mengenai Analisis Tingkat Pemahaman ASN Terhadap UU Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009 Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

3.3.Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi,tetapi oleh Spardley dinamakan “social situation”atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat(place), pelaku(actor), aktivitas(activity) yang berinteraksi secara sinergis. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransfer ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Peneliti menggunakan teknik probability sampling dengan teknik purposive sampling dimana teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu itu misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti. Oleh sebab itu informan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan kunci yaitu Kepala Dinas Kependudukan.
- b. Informan utama, dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan utama yaitu masyarakat Kabupaten Humbang Hasundutan.
- c. Informan tambahan, merupakan yang terlibat langsung dalam pemahaman ASN terhadap UU Pelayanan publik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan tambahan yaitu pegawai yang ada di Dinas Kependudukan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Prosedur-prosedur pengumpulan data dalam penelitian melibatkan empat jenis strategi, yaitu:

1. Observasi Kualitatif merupakan observasi yang didalamnya peneliti langsung turun lapangan untuk mengamati perilaku atau aktivitas individu-individu dilokasi penelitian.
2. Wawancara kualitatif, peneliti dapat melakukan face to face interview (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam focus group interview (wawancara

dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok.

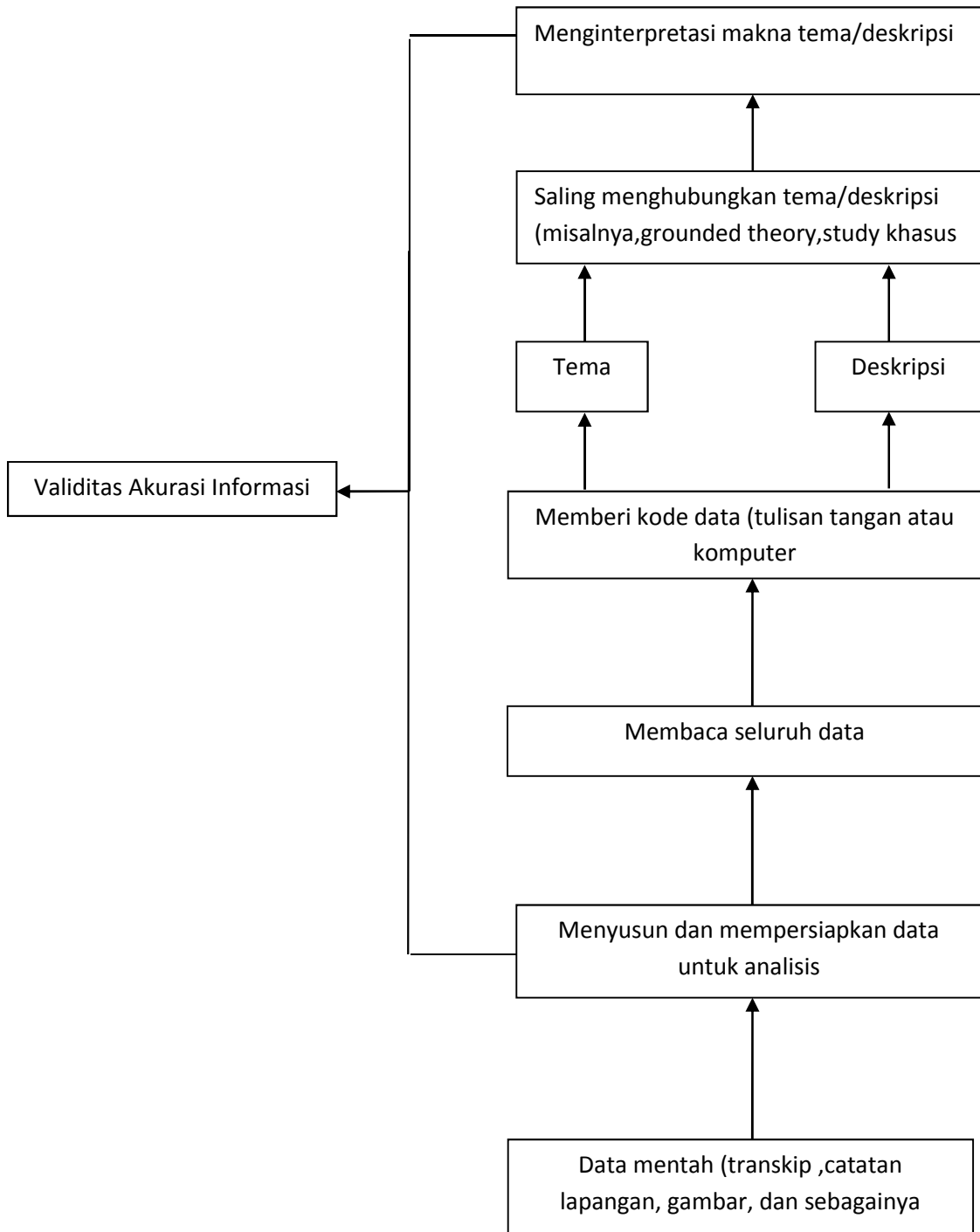
3. Dokumen-Dokumen Kualitatif, dokumen ini bisa berupa dokumen publik (seperti koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (seperti buku harian, diary, surat, e-mail).
4. Materi audio dan visual, data ini bisa berupa foto objek-objek seni, video tape, atau segala jenis suara/bunyi.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis dan menulis catatan singkat sepanjang peneliti. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, dan didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum dan analisis informasi dari para partisipan. Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, proses penggambaran dari daerah penelitian. Dari penelitian ini diperoleh gambaran tentang analisis tingkat pemahaman ASN terhadap UU pelayanan publik di Dinas Kependudukan. Teknik analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Gambar 3.1

Teknik Analisis Data



Sumber: Jhon W Creswell Edisi Keempat (2014: 263)

1. Mengelolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-scanning materi, menetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
3. Menganalisis lebih deta dengan *meng-coding* data. *Coding* merupakan proses mengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum mememakainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan mensegmentasi kalimat-kalimat (atau paragraf-paragraf).
4. Menerapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha-usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti ”pelajaran apa yang dapat diambil dari semua ini?” akan membantu peneliti mengungkap esensi dari suatu gagasan.

3.5.1. Uji Reabilitas dan Validitas

Dalam penelitian kualitatif, validitas ini memiliki konotasi yang sama dengan validitas dalam penelitian kuantitatif, tidak pula sejajar dengan reliabilitas (yang berarti pengujian stabilitas dan konsistensi respon) ataupun dengan generalibilitas (yang berarti validitas eksternal atas hasil penelitian yang dapat diterapkan pada setting, orang, atau sampel yang baru) dalam penelitian kualitatif).

a). Uji Reabilitas Data

Uji reabilitas adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliable atau tidak.

Yin menegaskan bahwa para peneliti kualitatif harus mendokumentasikan prosedur-prosedur studi kasus mereka dan mendokumentasikan sebanyak mungkin langkah-langkah dalam prosedur tersebut. Dia juga merekomendasikan agar para peneliti kualitatif merancang secara cermat protokol dan database studi kasusnya.

Gibbs merincikan sejumlah prosedur reliabilitas data dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Ceklah hasil transkripsi untuk memastikan tidak adanya kesalahan yang dibuat selama proses transkripsi.

2. Pastikan tidak ada defenisi dan makna yang mengambang mengenai kode-kode selama proses *coding*. Hal ini dapat dilakukan dengan terus membandingkan data dengan kode-kode atau dengan menulis catatan tentang kode-kode dan defenisi-defenisinya.
3. Untuk peneliti berbentuk tim, diskusikanlah kode-kode bersama-sama patner satu tim dalam pertemuan-pertemuan rutin atau *sharing analisis*.
4. Lakukan *cross-check* dan bandingkan kode-kode yang dibuat oleh peneliti lain dengan kode-kode yang telah anda buat sendiri.

b). Uji Validitas Data

Validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu.

Berikut ini adalah delapan strategi validitas yang disusun melalui dari paling sering dan mudah hingga yang jarang dan sulit diterapkan:

1. Mentrigrulasi (*triangulate*) sumber-sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dengan menggunakannya untuk membangun justidifikasi tema-tema secara koheren. Tema-tema yang dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan akan menambah validitas penelitian.
2. Menerapkan *member checking* untuk mengetahui akurasi hasil penelitian. *Member checking* ini dapat dilakukan dengan mebawa kembali laporan akhir atau deskripsi-deskripsi atau tema-tema spesifik ke hadapan

partisipan untuk mengecek apakah mereka merasa bahwa laporan/deskripsi/tema tersebut sudah akurat.

3. Membuat deskripsi yang kaya dan padat (*rich and thick description*) tentang hasil penelitian. Deskripsi ini setidaknya harus berhasil menggambarkan setting penelitian dan membahas salah satu dari pengalaman-pengalaman partisipan.
4. Mengklasifikasi bias yang mungkin dibawa peneliti kedalam penelitian. Dengan melakukan refleksi terhadap kemungkinan munculnya bias dari penelitian, penelitian akan mampu membuat narasi yang terbuka dan jujur yang akan diraskan oleh pembaca.
5. Menyajikan informasi “yang berbeda” atau “negatif” (*negative or discrepant information*) yang dapat memberikan perlawananan pada tema-tema tertentu.
6. Memanfaatkan waktu yang relative lama (*prolonged time*) dilapangan atau lokasi penelitian.
7. Melakukan tanya-jawab dengan sesama rekan peneliti (*peer debriefing*) untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian.
8. Mengajak seseorang auditor (*external auditor*) untuk meriviuw keseluruhan proyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Endin Nasrudin, Dr. Prof. *Manajemen Pelayanan Publik*. 2015. Pustaka Setia, Bandung, cetakan ke-1s

Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design pendekatan kualitatif kuantitatif dan*

dan <http://perpustakaan.unmul.ac.id/ejournal/index.php/um/article/view/166>

puran, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Edisi Keempat

<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/4727>