

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PANGALENGAN KABUPATEN BANDUNG

Oleh

Iin Endah Setyawati¹⁾ Deden Suhendar²⁾ Rosy Yuliyanti³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari

E-mail: ¹⁾ iin.endah19@gmail.com ²⁾ deden_suhendar321@yahoo.co.id ; ³⁾ rosyyuliyanti18@gmail.com

ABSTRAK. Penelitian dilakukan di kantor Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung. Identifikasi masalah; Kurang profesionalitas nya pelayanan publik di Kecamatan Pangalengan; Sikap pegawai Kecamatan Pangalengan yang kurang sabar dalam menghadapi warga yang lambat untuk memahami apa yang dijelaskan oleh pegawai Kecamatan Pangalengan; Mendahulukan orang terdekat seperti yang langsung menghubungi pegawai atau saudara dalam melaksanakan pelayanan publik. Metode penelitian: kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik yang baik di kantor Kecamatan Pangalengan kabupaten Bandung. Menggunakan teori standar pelayanan menurut Moenir agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu: tingkah laku yang sopan, cara yang baik dalam menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat, dan keramahmatamahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Pangalengan bahwa masih ada keegoisan antara pegawai kecamatan dengan warga, sikap profesionalisme pegawai Kecamatan Pangalengan yang masih kurang, komunikasi pegawai dengan warga yang kurang mengakibatkan kesalahpahaman. Simpulan nya pelaksanaan pelayanan publik Kecamatan Pangalengan belum optimal. Saran: pegawai Kecamatan Pangalengan perlunya memiliki sikap sabar yang kuat dalam melayani warga untuk menghindari keributan dengan warga dan tidak melakukan kegiatan yang bersifat pribadi ketika sedang melakukan pelayanan publik.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

ABSTRACT. Researchers focused research in the office of subdistrict Pangalengan Bandung regency. Identification problems; less profesionalitas public services in the district officials in Pangalengan; Pangalengan less patient people slow to understand what described by officials in advance Pangalengan; inner circle as employees or their direct call to public service. The methodology: qualitative. The purpose of this research is to understand the extent of public serv. Using the service according to standard theory Moenir (in Tangkilisan 2005: 208) service to satisfy people or groups of people were treated by, then the perpetrator who served must meet four major criteria which is: behaviour's that polite, a good way in conveying something to do with what is supposed to be accepted by the people concerned, conveying the right time, and amenities. The results of studies show that the implementation of public services in the district office Pangalengan that there is still selfishness between employees and residents, sub district the attitude profesionalisme employees that were lacking, Pangalengan sub district employee communication with citizens who less. resulted in a misunderstanding ices in the office of subdistrict Pangalengan Bandung regency. The conclusion of public services in Pangalengan. Optimal Advice in Pangalengan: employees need to have the patience that strong in serving the people to avoid commotion by residents and did not undertake the activity to be personal when. performed a public service.

Keywords: Employee Performance, Public Services

PENDAHULUAN

Kecanggihan teknologi yang berkembang pesat, kini merubah wajah dunia dan menyebabkan perlunya peningkatan kinerja dari pemerintah dalam melayani publik guna mendapatkan serta mewujudkan kualitas pelayanan publik

yang baik serta untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena sebuah kepercayaan dari masyarakat tentu nya menjadi sebuah dasar bagi pemerintah untuk membentuk pemerintahan yang baik.

Ketika kita ingin melihat sebuah pemerintahan yang baik tentunya kita harus melihat dari bagaimana cara pemerintah melayani masyarakatnya melalui pelayanan publik. Sampai saat ini pelayanan publik dinilai masih belum mendapatkan penilaian yang baik di mata masyarakat, pelayanan publik yang dilakukan oleh kalangan birokrat baik pemerintah, swasta, hingga perusahaan-perusahaan milik negara di nilai terlalu bertele-tele, sehingga mengakibatkan banyaknya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik ini.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintah daerah, sehingga daerah akan diarahkan untuk mempercepat terwujudnya masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat. Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri.

Salah satu perangkat daerah di kabupaten/kota adalah kecamatan. Kecamatan merupakan satu dari banyaknya wadah aspirasi dalam melayani masyarakat baik dalam administrasi sosial dan lainnya. Kecamatan juga salah satu pembantu bangsa dan negara dalam rangka mendukung tegaknya hukum serta sistem demokrasi di Indonesia. Sebagai bagian dari jajaran organisasi pemerintah,

kecamatan perlu memahami dengan pasti apa perannya dalam pelayanan publik serta bagaimana mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Kepuasan pelayanan, keamanan, serta kesejahteraan masyarakat merupakan cerminan bagi tingkat pelayanan public di suatu perangkat daerah termasuk kecamatan. Dasar pembentukan kecamatan se-kabupaten Bandung berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrat, diantaranya dengan adanya pasal 1 ayat 5 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang menyebutkan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat.

Kecamatan Pangalengan adalah salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Bandung serta memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik diantaranya pembuatan surat ahli waris, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran mulai dari usia 0-18 tahun, surat pindah dan sebagainya.

Kecamatan sebagai salah satu instansi pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik seperti

mengantisipasi masalah yang masyarakat keluhkan dengan memberikan solusi serta penjelasan yang dapat dimengerti dan di pahami masyarakat. Tujuan instansi pemerintah dapat diraih dengan cara mampu mengolah sumber daya manusia secara efektif dan efisien.

Profesionalitas kinerja pegawai pun menentukan seberapa baik sebuah instansi pemerintah atau sebuah organisasi tersebut berjalan. Maka dari itu untuk mencapai tujuan tersebut setiap sumber daya manusia yang ada didalam suatu instansi pemerintah atau organisasi, baik atasan maupun bawahan harus menanamkan rasa tanggungjawab terhadap masing-masing pekerjaan yang dilakukan.

Akan tetapi hal tersebut belum sepenuhnya terlaksanakan dengan baik di Kecamatan Pangalengan. Cenderung pelayanan publik di Kecamatan Pangalengan masih disertai dengan keegoisan para pegawai nya serta kurang sabar dalam menghadapi masyarakat yang berkonsultasi dan hal ini pun mengakibatkan ketidak nyamanan bagi masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan tentang Administrasi

Ada beberapa teori tentang administrasi, yaitu: menurut Nawawi (1999:1) administrasi merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengadilan usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama

yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut The Liang Gie mengatakan administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Dewi (2011:3) administrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan.

Menurut Siagian (2012:13) administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Simon (2015:11) administrasi adalah kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

2. Tinjauan tentang Administrasi Negara

Menurut Atmosudirjo administrasi negara adalah bantuan penyelenggaraan dari pemerintah artinya pemerintah (pejabat) tidak dapat menunaikan tugas-tugas kewajibannya tanpa administrasi negara. Sedangkan Siagian (2009:318) dalam bukunya yang berjudul manajemen sumber daya manusia mengemukakan bahwa administrasi negara mempunyai suatu peranan yang sangat penting dalam

proses pengembangan suatu proses. Menurut Waldo, administrasi negara terdiri dari 2 (dua) pengertian yaitu:

- a. Administrasi negara yaitu organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah.
- b. Administrasi negara adalah seni tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Menurut Pffifner dan Presthus dalam Syafiie (2009:3), definisi administrasi negara yaitu:

- a. Administrasi meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Administrasi negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara ringkas, administrasi negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah, pengarahan, kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Sedangkan menurut Gordon administrasi negara dapat dirumuskan

sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, dan peradilan.

3. Tinjauan tentang Organisasi

Menurut Hardjito (1999:5) organisasi adalah kesatuan sosial yang di koordinasikan secara sadar, yang memungkinkan anggota mencapai tujuan yang tidak dapat dicapai melalui tindakan individu secara terpisah. Keefektifan organisasi merupakan kunci dimana kita harus menggunakan teknik pengorganisasian. Menurut Robbins (1994:5) menyebutkan bahwa organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah Batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Zain (1994:967) organisasi adalah susunan, aturan atau perkumpulan dari kelompok orang tertentu dengan latar belakang dasar ideologi yang sama. Menurut Sondang P. Siagian (1980:68) menerangkan apa itu organisasi dengan melihat dari sisi hakikat organisasi, yaitu bahwa organisasi dapat ditinjau dari 3 (tiga) sudut pandang, yaitu:

- a. Organisasi dipandang sebagai wadah.

- b. Organisasi dipandang sebagai proses.
- c. Organisasi sebagai kumpulan orang.

Menurut Sheldon (dalam Sutarto 1991:22) organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok melakukan dengan bakat-bakat yang dipelukan untuk melakukan tugas-tugas sedemikian rupa, memberikan saluran yang terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dan terkoordinasi dari usaha yang tersedia.

4. Tinjauan tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sinambela (2010:128) pelayanan publik adalah 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.

Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005:7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. adapun beberapa indikator yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik.

Menurut Moenir (Tangkalisan (2005:208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi 4 (empat) kriteria pokok, yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat.
- d. Keramahtamahan.

METODE

Menurut Bogdan & Biklen, s (1992:21) metode penelitian kualitatif merupakan langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa

tulisan atau ucapan, serta perilaku orang yang diamati. Metode penelitian kualitatif ini bertujuan mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari sudut pandang partisipan.

1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

2. Teknik Pengolahan Data

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari penelitian di lapangan, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data. Pengolahan data yaitu memperjelas suatu data atau memperjelas data yang telah diteliti kepada bentuk yang lebih informatif.

3. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (1996:16) mengatakan bahwa metode atau teknik pengolahan data kualitatif dapat dilakukan melalui tiga tahap, yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing/verification (menarik simpulan). Dan untuk mengecek kembali data serta untuk memperkaya data di perlukan nya teknik triangulasi. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan serta mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang

berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, 1987:331).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung

Secara administratif Kecamatan Pangalengan terdiri dari 13 Desa disertai dengan aparatur pemerintah masing-masing di dalamnya:



Gambar 1 Peta Letak Wilayah Kecamatan Pangalengan

a) Keadaan Geografi

- Letak : \pm 40 km ke arah selatan dari kota Bandung
- Ketinggian : \pm 1. 450 meter di atas permukaan laut
- Suhu : 15 °C - 20 °C
- Koordinat : Lintang : 07° 17' 75", Bujur : 107° 57' 50
- Luas Wilayah : 27. 294, 77 Ha

b) Keadaan Demografi

Potensi Sumber Daya Manusia di wilayah Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung, diantaranya:

Tabel 1 Jumlah Penduduk Wilayah Kecamatan Pangalengan

1.	Jumlah penduduk laki-laki	78. 819 jiwa
2.	Jumlah penduduk perempuan	76. 793 jiwa
3.	Jumlah penduduk total (a+b)	155. 612 jiwa
4.	Jumlah kepala keluarga	48. 875 KK
5.	Kepadatan penduduk (c / Luas kecamatan)	570 per KM

Sumber Data: Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung 2020

c) Keadaan Pemerintah

Secara administratif Kecamatan Pangalengan terdiri dari 13 Desa, dimana masing-masing desa mempunyai aparatur pemerintahannya masing-masing.

2. Visi dan Misi Kecamatan Pangalengan

• Visi

“Mewujudkan masyarakat Pangalengan yang maju, mandiri dan berdaya saing melalui pembangunan agrowisata dalam nuansa religius dan peka terhadap lingkungan.”

• Misi

Guna mewujudkan Visi Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung menetapkan misi-misi sebagai berikut:

1. Menciptakan Pangalengan sebagai kawasan yang aman, tentram, tertib serta taat hukum.
2. Mengupayakan, memelihara, mengembangkan dan mengikatkan fasilitas umum dan fasilitas sosial dalam mendukung terwujudnya Pangalengan sebagai wilayah

agrobisnis dan agrowisata yang dapat menyejahterakan masyarakat.

3. Melindungi, menata, melestarikan dan memanfaatkan berbagai potensi dan peluang secara bijaksana dan tetap menjunjung tinggi kearifan lokal.
4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas secara berkelanjutan terhadap berbagai potensi unggulan melalui penciptaan produk keturunan untuk mempertahankan daya saing, daya dukung, daya tampung, dan daya pemasaran.
5. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendidikan sebagai faktor penunjang pengembangan kreativitas dan pemanfaatan potensi yang berdaya saing.
6. Memberdayakan dan meningkatkan sumber daya manusia yang bermoral dengan berlandaskan keimanan dan ketakwaan terhadap tuhan yang maha Esa.
7. Mewujudkan birokrasi yang mampu memperbaiki kekurangan serta peka terhadap kebutuhan masyarakat serta mewujudkan dan memberikan pelayanan prima.
8. Mempersatukan seluruh potensi sumber daya dan merekatkan nya untuk bisa bekerja bersama-sama dan bersama-sama bekerja.

Oleh karena itu Pangalengan mengaplikasikan visi dan misinya

dalam pengembangan produk keturunan dari produk unggulan yang baik dari pertanian, peternakan, perkebunan dan lain-lain. Disamping itu, dengan berlimpahnya limbah ternak, saat ini terus di galakan daur ulang limbah terus menjadi biogas bagi kepentingan rumah tangga dan pembuatan bokashi untuk mengembalikan kesuburan tanah.

B. Pembahasan

1. Analisis Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat salah satunya dalam mengurus data kependudukan seperti yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung, pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi serta peraturan yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat.

Terkait hal tersebut analisis deskriptif mengenai pelayanan publik didasarkan pada dimensi dan indikator yang menjadi tolak ukur dalam menilai pelayanan publik. Moenir (Tangkalisan 2005:208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi 4 (empat) kriteria pokok, yaitu:

a. Tingkah laku yang sopan.

b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.

c. Waktu penyampaian yang tepat.

d. Keramahtamahan.

Ke 4 (empat) dimensi di atas merupakan menjadi alat analisis dalam penelitian ini sekaligus menjadi tolak ukur untuk menilai pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung, serta untuk analisis deskriptif terhadap variabel yang dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Tingkah Laku Yang Sopan

Pelayanan publik yang dilakukan di kantor Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung apabila dilihat dari segi sikap saat sedang melakukan pelayanan terhadap masyarakat, berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai narasumber adalah sebagai berikut:

Menurut bagian pengelola pemanfaatan barang milik yaitu Bapak Tatang Sutarman menjelaskan bahwa "sikap petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan ini sebenarnya sudah baik, namun ada hal-hal yang mungkin dianggap sepele oleh petugas namun berdampak buruk bagi masyarakat maupun penilaian terhadap kantor Kecamatan Pangalengan itu sendiri." Sedangkan menurut Bapak Sarmidin S. I. P kepala seksi pemerintahan menuturkan

bahwa “petugas pelayanan melakukan pelayanan terhadap masyarakat sudah melakukannya dengan baik serta sesuai dengan yang telah tercantum dalam surat keputusan camat Pangalengan nomor 29.1/kec-21/2017 tentang standar operasional pelayanan (SOP).”

Menurut salah satu petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan yakni Bu Neng Vina bagian administrasi umum mengatakan “pelayanan yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Pangalengan cukup baik. Terkait pelayanan publik sendiri, ini merupakan sesuatu yang bisa dibilang cerminan atau sebuah tolak ukur untuk memberikan sebuah penilaian terhadap sebuah instansi tersebut, apakah petugas yang melayani baik ketika melayani masyarakat, apakah mereka mempunyai tingkah laku yang sopan saat sedang melayani masyarakat dan lain sebagainya. Nah hal-hal seperti ini akan menjadi tolak ukur bagi masyarakat dalam menilai sebuah instansi seperti kantor Kecamatan Pangalengan ini, lalu mengapa saya mengatakan cukup baik terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Pangalengan ini? Karena ada beberapa hal yang menurut saya petugas kurang mempraktekkan sikap ke profesionalitas nya saat sedang melayani masyarakat.”

Berperilaku sopan santun terhadap masyarakat saat melakukan pelayanan publik merupakan sikap yang seharusnya di miliki bagi setiap petugas pelayanan,

termasuk bagi petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung. Karena hal tersebut berkaitan dengan birokrasi pelayan publik yang wajib memiliki sikap dan perilaku yang mencerminkan keunggulan watak, keluhuran budi, dan asas etis.

Denhardt, KG. 1988 mengatakan secara umum nilai-nilai moral terlihat dari enam besar atau yang dikenal dengan “*six greats idea*” yakni nilai kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebebasan (*liberty*), kesamaan (*equality*), dan keadilan (*justice*). Ke 5 (lima) nilai tersebut mengandung makna bahwa dalam kehidupan bermasyarakat seseorang sering dinilai dari tutur katanya, sikapnya dan perilakunya yang sejalan dengan nilai-nilai tersebut atau tidak.

Begini pula dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang cakupannya sangat luas tutur kata, sikap dan perilaku sangatlah penting untuk dijaga, dan para pemberi pelayanan seringkali dijadikan obyek penilaian dimana nilai-nilai besar tersebut dijadikan tolak ukur terhadap instansi maupun bagi diri pemberi pelayanan publik masing-masing. Dari penjelasan diatas maka pada dasarnya salah satu prinsip dalam pemerintahan yaitu pelayanan yang dimana mempunyai arti semangat untuk melayani masyarakat.

b. Cara Penyampaian Yang Baik (Menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang

seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan)

Petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan dinilai cukup baik dalam menyampaikan informasi ataupun hal lainnya, namun tentunya masih banyak terdapat kekurangan terkait cara penyampaian petugas pelayanan Kecamatan Pangalengan, berikut penuturan sebagian masyarakat berdasarkan hasil dari wawancara:

Menurut Pak Engkus mengenai cara penyampaian petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan mengatakan bahwa “menurut bapak sebenarnya cara penyampaian para petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan itu sudah baik, tetapi untuk seusia saya yang sudah renta kurang bisa mencerna dengan baik terhadap apa yang telah dijelaskan oleh petugas. Alangkah baiknya petugas bisa lebih sabar lagi menghadapi masyarakat yang berkonsultasi khususnya terhadap orang lanjut usia seperti saya.”

Kemudian Ibu Euis menuturkan pendapatnya tentang cara penyampaian petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan bahwa “pelayanan yang diberikan petugas kurang memuaskan, memang sekesal-kesalnya mereka ketika menjelaskan tidak sampai memakai bahasa yang jelek namun nada suara yang tinggi membuat saya merasa dibentak. Tetapi bisa lebih di depankan lagi sifat sabarnya karena semua orang tidak sama ketika menangkap informasi ada

yang cepat ada yang lamban seperti saya.” Suatu etika yang baik sangat diperlukan bagi pemberi pelayanan terhadap masyarakat karena hal tersebut merupakan cerminan bagi sebuah instansi pemerintahan maupun bagi petugas pelayanan sendiri.

Kode etik tidak hanya sekedar bacaan saja tetapi juga diimplementasikan dalam melakukan sebuah pekerjaan dan dinilai melalui bagaimana cara berperilaku sebagai petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat. Etika berbicara saat memberi pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting karena munculnya sebuah masalah sebagian besar diakibatkan adanya komunikasi yang tidak baik, artinya komunikasi merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam menyelesaikan sebuah permasalahan ataupun mencegah munculnya suatu permasalahan.

Masnur Muslich (2007) mengatakan bahwa etika berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi dengan memperhatikan norma budaya masyarakat di lingkungan sekitar, hal ini dikarenakan untuk menyesuaikan bagaimana petugas pemberi pelayanan harus bersikap terhadap masyarakat ketika melayani. Seperti halnya masyarakat di wilayah Kecamatan Pangalengan yang notabennya orang Sunda yang dikenal lembut maka petugas pemberi pelayanan harus menyesuaikan

dengan karakter budaya sunda yang lemah lembut.

Apabila petugas pemberi pelayanan tidak menggunakan tutur bahasa atau etika bahasa dengan tidak baik dan tidak menyesuaikan dengan budaya masyarakat maka penilaian masyarakat akan negatif dan masyarakat akan menganggap petugas pemberi pelayanan tersebut sombong, angkuh, tidak peduli dengan permasalahan yang sudah dihadapi masyarakat dan lain sebagainya. Dengan kata lain etika berbahasa seseorang dipengaruhi oleh norma-norma budaya suku bangsa atau kelompok masyarakat tertentu. Contohnya seperti etika berbahasa Amerika berbeda dengan etika berbahasa orang Inggris, begitu pula dengan etika berbahasa orang Jawa seperti di wilayah Kecamatan Pangalengan yang masyarakatnya berbudaya Sunda dengan etika berbahasa orang Batak. Hal ini menunjukkan bahwa kebudayaan di suatu wilayah sangat berpengaruh pada etika berbahasa bagi petugas pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat, maka dari itu mempelajari etika berbahasa dalam pelayanan publik sangat penting karena untuk mengetahui bagaimana cara melayani masyarakat dengan baik disertai tutur bahasa yang santun dan dapat diterima oleh masyarakat.

c. Waktu Penyampaian Yang Tepat

Selain aspek berbahasa atau bertutur kata yang baik, sebagai pemberi

pelayanan masyarakat harus mengetahui situasi dan kondisi saat melakukan pelayanan baik melihat dari tempat pelayanan itu sendiri maupun kondisi dari masyarakat yang melapor dari segi usia maupun keadaan kesehatannya.

Menurut Pak Sarmidin, S. I. P selaku kepala seksi pemerintahan di kantor Kecamatan Pangalengan mengatakan bahwa “ pelayanan publik yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Pangalengan ini sebenarnya sudah baik sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah diterapkan , namun petugas pelayanan kurang kreatif dalam menyampaikan informasi baru terhadap masyarakat sehingga ketika ada masyarakat yang akan konsultasi perihal dokumen kependudukan nya terpaksa harus kembali lagi ke rumahnya karena persyaratan yang mereka bawa tidak lengkap. Selain itu, petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan ini kurang bisa memahami situasi yang tengah terjadi di kantor kecamatan maupun yang tengah terjadi di masyarakat seperti apa sehingga ketika menyampaikan sebuah informasi adakalanya dibarengi dengan rasa amarah membuat suara yang tinggi dan hal lainnya yang membuat masyarakat merasa tidak nyaman.

Berkaitan dengan hal tersebut Harbani mengemukakan bahwa ketika ingin menilai suatu pelayanan publik yang diberikan oleh pemberi pelayanan publik

maka dapat dilihat dari baik buruknya penerapan nilai-nilai sebagai berikut

- 1) Efisiensi, yang berarti bahwa seorang pemberi pelayanan publik harus berhati-hati agar memberikan hasil yang sebesar-besarnya kepada publik, dengan demikian nilai efisiensi lebih mengarah pada penggunaan sumber daya yang dimiliki secara cepat dan tepat, tidak boros dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.
- 2) Efektivitas, yang berarti bahwa seorang pemberi pelayanan publik ketika melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus baik atau etis, apabila memenuhi target atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya bisa dengan mudah tercapai.
- 3) Kualitas Pelayanan, yang berarti bahwa seorang pemberi pelayanan publik harus memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani artinya kualitas pelayanan yang diberikannya harus baik.
- 4) Responsivitas, berkaitan dengan tanggung jawab pemberi pelayanan publik pada saat merespon kebutuhan publik yang mendesak harus cepat dan tanggap, selain itu dibutuhkan pula sikap profesional atau kompetensi yang sangat tinggi.
- 5) Akuntabilitas, yang berarti pemberi pelayanan publik yang baik yaitu

pemberi pelayanan yang akuntabel dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya.

d. Keramahtamahan

Keramahtamahan merupakan aspek atau indikator yang sangat dasar dalam pelayanan publik namun keberadaannya sangatlah penting dimiliki bagi seorang pemberi pelayanan publik karena memiliki sikap yang baik seperti keramahtamahan ketika melayani masyarakat akan menimbulkan rasa nyaman, rasa kepuasan tersendiri bagi masyarakat serta akan mendapatkan nilai lebih di mata publik.

Menurut warga sekitar yang ada di sekitar wilayah Kecamatan Pangalengan salah satunya Ibu Eni mengatakan bahwa “ sebenarnya petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan itu memiliki sifat yang baik dan sopan, namun mereka juga manusia punya perasaan, punya masalah hidup masing-masing yang pastinya berbeda-beda, jadi mungkin ketika sedang melayani masyarakat itu kadang ada yang jutek yang biasanya suka mengajak ngobrol, kadang ada yang langsung terpancing emosi ketika sedang menjelaskan kepada masyarakat yang belum paham dan masih banyak lagi. Kalo ibu sih berpikir nya seperti itu, ya.. karena adakalanya manusia akan menemukan titik dimana mereka akan lelah dengan masalah yang sedang dihadapinya saat itu jadi mungkin para petugas pelayanan tidak bisa mengontrol emosinya sehingga

melampiasikan kepada masyarakat yang sedang dilayaninya.” Sedangkan menurut Pak Emuh mengatakan “ semuanya baik mulai dari petugas pelayanan, para petugas yang PNS nya dari semua bidang lah baik, cuma yah mungkin kadang-kadang saja mereka bersikap kurang ramah nya entah ada masalah atau hal yang lainnya, tapi bagi saya untuk sejauh ini masih merasa nyaman saja.” Sikap keramahtamahan ini perlu ditingkatkan kembali oleh petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan ini.

Menurut ASPA (*American Society for Public Administration*) pada tahun 1981 mengembangkan kode etik pelayan publik, diantaranya:

- 1) Pelayanan kepada masyarakat adalah diatas pelayanan kepada diri sendiri.
- 2) Rakyat adalah berdaulat dan mereka yang bekerja dalam instansi pemerintah pada akhirnya bertanggungjawab kepada rakyat.
- 3) Hukum mengatur semua tindakan dari instansi atau peraturan dirasa bermakna ganda, tidak bijaksana, atau perlu perubahan, dan pemberi pelayanan publik akan mengacu kepada sebesar-besarnya kepentingan rakyat sebagai patokan.
- 4) Manajemen yang efisien dan efektif adalah dasar bagi administrasi negara. Subversi melalui penyalahgunaan pengaruh, penggelapan,

pemborosan, atau penyelewengan tidak dapat dibenarkan.

- 5) Sistem penilaian kecakapan, kesempatan yang sama dan asas-asas itikad yang baik akan didukung, dijalankan dan dikembangkan.
- 6) Perlindungan terhadap kepentingan masyarakat adalah sangat penting.
- 7) Pelayanan kepada masyarakat menuntut kepekaan khusus dengan ciri-ciri keadilan, keberanian, kejujuran, persamaan, kompetisi, dan kasih sayang.
- 8) Hati nurani memegang peranan penting dalam memilih arah tindakan. Ini memerlukan kesadaran akan makna ganda moral kehidupan, dan pengkajian tentang prioritas nilai tujuan yang baik tidak pernah membenarkan cara yang tak bermoral (*good and never justify immoral means*).
- 9) Para administrator negara tidak hanya terlibat untuk mencegah hal yang salah, tetapi juga untuk mengusahakan hal benar melalui penuh tanggungjawab.

2. Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung

Cenderung pelayanan publik di Kecamatan Pangalengan masih disertai dengan keegoisan para pegawai nya serta kurang sabar dalam menghadapi masyarakat yang berkonsultasi dan hal ini

pun mengakibatkan ketidaknyaman bagi masyarakat.

Faktor-faktor penghambat pelayanan publik di kantor Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung, sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan yang dilakukan di kantor Kecamatan Pangalengan masih kurang sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman bagi masyarakat yang dilayani.
- b. Kurangnya memberikan informasi terbaru kepada masyarakat terkait persyaratan untuk membuat atau memperbaiki dokumen kependudukan, sehingga mau tidak mau bagi masyarakat yang tidak lengkap membawa persyaratan untuk dokumen kependudukan harus pulang kembali ke rumah masing-masing untuk membawa perlengkapan persyaratan dokumen baik bagi yang jarak rumah masyarakat tersebut jauh dari kantor Kecamatan Pangalengan ataupun yang dekat.
- c. Terkait dengan masalah pelayanan online jaringan dari server diskominpo menjadi masalah utama yang menyebabkan pelayanan online terhambat serta memperlambat pelayanan.

3. Usaha-usaha Untuk Menanggulangi Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung

Upaya-upaya menanggulangi faktor penghambat pelayanan publik di kantor Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung, sebagai berikut:

- a. Memberi arahan kepada masyarakat supaya melengkapi data atau dokumen dan petugas pemberi pelayanan bisa memaksimalkan kembali kualitas pelayanan terhadap masyarakat secara profesional tanpa melibatkan masalah pribadi di dalamnya.
- b. Pihak Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung mengupayakan untuk mengadakan kegiatan sosialisasi sebanyak mungkin untuk memberikan informasi terkait persyaratan apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat ketika akan berkonsultasi atau datang ke kantor Kecamatan Pangalengan, supaya masyarakat membawa semua persyaratan dan tidak perlu kembali pulang ke rumah masing-masing dan akan membutuhkan waktu yang lama lagi.
- c. Terkait masalah pelayanan online pihak kecamatan akan berkoordinasi dengan server yang berada di diskominpo untuk memperbaiki jaringannya supaya memperlancar pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung.
- d. Terkait penjadwalan pihak-pihak Kecamatan Pangalengan yang dibutuhkan tanda tangannya seperti Pak Camat bisa dikoordinasikan atau digantikan dengan pihak yang lain jika

kebutuhan tanda tangannya sangat mendesak ketika Pak Camat tidak ada di Kantor Kecamatan Pangalengan.

KESIMPULAN

Pelayanan publik di kantor Kecamatan Pangalengan masih kurang optimal karena disebabkan oleh kurang diterapkannya sikap profesionalitas dalam diri para petugas pelayanan di kantor Kecamatan Pangalengan. Salah satu faktor penghambat nya yaitu kurangnya memberikan informasi terbaru kepada masyarakat terkait persyaratan untuk membuat atau memperbaiki dokumen kependudukan, sehingga mau tidak mau bagi masyarakat yang tidak lengkap membawa persyaratan untuk dokumen kependudukan harus pulang kembali ke rumah masing-masing untuk membawa perlengkapan persyaratan dokumen baik bagi yang jarak rumah masyarakat tersebut jauh dari kantor Kecamatan Pangalengan ataupun yang dekat. Salah satu upaya menanggulangi faktor penghambat pelayanan publik di kantor Kecamatan Pangalengen Kabupaten Bandung yaitu Pihak Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung mengupayakan untuk mengadakan kegiatan sosialisasi sebanyak mungkin untuk memberikan informasi terkait persyaratan apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat ketika akan berkonsultasi atau datang ke kantor Kecamatan Pangalengan, supaya masyarakat

membawa semua persyaratan dan tidak perlu kembali pulang ke rumah masing-masing dan akan membutuhkan waktu yang lama lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- AS. Moenir, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Badudu dan Zain, 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bogdan & Biklen, S. 1992: *Qualitative Research For Education*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Denhardt, KG. 1988. *The Ethics of Public Service: resolving moral dilemmas in the public organizations*. New York: Greenwood Press.
- Dewi, Irra Chrisyanti, 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Pustakarya.
- Gordon, George, J. 1982. *Public Administration In America (ed 2th)*. New York: St. Martin's Press.
- Hadari, Nawawi, 1994:6. *Ilmu administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Harbani. Pasolong. 2007. *Teori Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Hardjito Dydiet, 1995. *Teori Organisasi dan Teknik Pengorganisasian*. Jakarta: PT Raja Grasindo Persada.
- Jabbara, JG. Dan Dwivedi, O. P. 1989. *Public Service Accountability. Conneticut:Kumarin Press, Inc.*
- Kristanto, V. H. 2018. *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan*

- Karya Tulis Ilmiah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Liang Gie, The. 1983. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Nur Cahaya.
- Miles, M. B. & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Murti, B. 2006. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Patton, Michael Quinn. 1987. *Triangulasi*. Dalam Moleong (Ed). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi (hlm. 330-331)*. Cetakan ke-29. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pfiffner and Prethus, 1997. *Public Administration*. New York: The Ronald Press Company.
- Prajudi Atmosudirdjo, Prof., DR., 1989. *Dasar-dasar Administrasi Manajemen Dan Manajemen Kantor*, Jakarta: Gunung Agung.
- Robbins Stephan P. 1994. *Teori Organisasi Edisi 3*, Jakarta: Penerbit Arcan.
- Siagian, Sondang P, 2009. *Administrasi Pembangunan*, Jakarta; Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang. P, 1980. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Simon, Herbert. 1959. *Public Administration*. New York: Alferd Knopf.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.
- Sutabri, Tata. 2013. *Analisis Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Sutarto, 1991. *Dasar-dasar Organisasi*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Tangkalisan, Hesar Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Waldo Dwight, 2006. *Pengantar Studi Administrasi*. Diterjemahkan oleh Slamet W. Admosoedarmo, Jakarta: Aksara Baru.
- Waluyo, 2008. *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- White, Leonard. 1955. *Introduction to the Study of Public Administration*. New York: The Mac Millan Company.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Undang-Undang Pelayanan Publik, Jakarta: SL Media, 2010.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.