

KINERJA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MALANU DISTRIK SORONG UTARA

Folce Elden Palyama ¹⁾

¹ Universitas Victory Sorong, Sorong, Indonesia.

E-mail Koresponden: folcepalyama003@gmail.com

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan Dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, Kelurahan merupakan salah satu ujung tombak dari Pemerintahan Daerah kabupaten/kota yang langsung berhadapan (face to face) dengan masyarakat luas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian sosial yang menggunakan informasi yang relevan dengan interpretasi hasil. Jenis penelitian ini biasanya menggunakan dokumentasi dan wawancara untuk menarik kesimpulan tentang penelitian. Sorong Utara adalah sebuah distrik di Kota Sorong, Papua Barat, Indonesia. di dalamnya terdapat empat kelurahan yaitu: Matalamagi, Malasilen, Malanu, Sawagumu. Kota Sorong adalah sebuah kota di Provinsi Papua Barat, Indonesia. Kota ini dikenal dengan sebutan Kota Minyak, di mana Nederlands Nieuw-Guinea Petroleum Maatschappij (NNGPM) mulai melakukan aktivitas pengeboran minyak bumi di Sorong sejak tahun 1935. Sorong adalah kota terbesar di Provinsi Papua Barat serta kota terbesar kedua di Papua Indonesia, setelah Kota Jayapura. Pelayanan publik di pemerintah distrik sorong utara telah cukup baik dilihat dari pola penyelenggaraan yang diakses, informatif, bersedia mendengar aspirasi masyarakat, responsif, saling berkoordinasi, efisien, maupun birokrasi yang setidaknya mendekati profesionalitas. Sumber daya manusia penyelenggara pelayanan publik memiliki profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika yang memadai. Desain organisasi yang penuh dengan hierarkis sehingga pelayanan menjadi (birokratis) dan terkoordinasi.

Kata kunci: Layanan; Publik; Kinerja; Organisasi.

Abstract

The implementation of public services is an effort by the State to meet the basic needs and civil rights of every citizen for goods, services, and administrative services provided by public service providers. The 1945 Constitution mandates the State to meet the basic needs of every citizen for their welfare, so that the effectiveness of a system of government is largely determined by the good and bad of the implementation of public services. In this study the author used a qualitative type of research. Qualitative research is social research that uses information relevant to the interpretation of results. This type of research usually uses documentation and interviews to draw conclusions about the research. North Sorong is a district in Sorong City, West Papua, Indonesia. in it there are four villages, namely: Matalamagi, Malasilen, Malanu, Sawagumu. Sorong City is a city in West Papua Province, Indonesia. This city is known as the Oil City, where the Nederlands Nieuw-Guinea Petroleum Maatschappij (NNGPM) began drilling for petroleum in Sorong since 1935. Sorong is the largest city in West Papua Province as well as the second largest city in Indonesian Papua, after Jayapura City. Public services in the North Sorong District Government have been quite good as seen from the pattern of implementation that is accessible, informative, willing to listen to the aspirations of the community, responsive, coordinated, efficient, and bureaucratic that is at least close to professionalism. Human resources of public service providers have adequate professionalism, competence, empathy, and ethics. The design of the organization is full of hierarchies so that the service becomes (bureaucratic) and coordinated.

Key words: Service, Public, Performance, Organization.

Article History:

Received : 2023-11-20

Revised : 2023-12-23

Accepted : 2023-12-29

PENDAHULUAN

Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada birokrasi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat, disamping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan tersebut sangat mudah dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang terus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan adalah sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Berdasarkan definisi pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Kualitas Pelayanan Publik, Kata Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik produk seperti: kinerja (performance), keandalan (reability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan yang memerlukan layanan. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gapersz (1997) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan para pencari layanan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas terlaksananya pelayanan. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan atau kerusakan. Kepuasan Masyarakat adalah sejauh mana manfaat sebuah layanan dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kotler mengatakan bahwa kepuasan para pencari layanan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja hasil layanan yang ia rasakan dengan harapannya.

Kepuasan atau ketidakpuasan para pencari layanan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual para penatalayanan yang dirasakan setelah pelayanan dirasakan (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004) Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menyatakan bahwa kepuasan para pencari layanan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian layanan. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan sorong utara Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, dan lainnya. Untuk melihat kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan distrik sorong utara dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan sebagai berikut: Waktu penyelesaian pelayanan Adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan yang diinformasikan secara jelas, Untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan ketepatan jadwal pelayanan atau waktu

penyelesaian pelayanan serta sejauh mana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya.

Terdapat keragaman pendapat dari masyarakat. Tetapi penulis menemukan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan distrik sorong utara walau belum sepenuhnya sempurna namun masyarakat merasa puas. Hal ini disebabkan karena tidak semua aparatur kelurahan dapat disiplin terutama dalam hal ini disiplin waktu sebagai wujud abdi kepada masyarakat. Sehingga masyarakat harus menunggu aparatur kelurahan distrik sorong utara datang agar kebutuhan pelayanannya dipenuhi. Penulis memperoleh data bahwa kelurahan distrik sorong utara sudah memiliki ketentuan tentang standar waktu pelayanan tetapi belum berjalan dengan baik, sehingga masyarakat ketika berurusan dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa cepat atau lambatnya penyelesaian kepentingan masyarakat sangat bergantung pada ada atau tidaknya pegawai yang berwenang mengurus kepentingan tersebut. Aparatur kelurahan distrik sorong utara telah disiplin dengan datang tepat waktu, masyarakat terlayani dengan baik, Sehingga pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat segera terselesaikan dengan cepat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian sosial yang menggunakan informasi yang relevan dengan interpretasi hasil. Jenis penelitian ini biasanya menggunakan dokumentasi dan wawancara untuk menarik kesimpulan tentang penelitian. Penulis memfokuskan penelitian terbatas pada sistem kinerja pemerintahan di kelurahan malanu kota sorong. Dengan mempertimbangkan beberapa tambahan pelengkap penelitian yang penulis masukan dalam tulisan ini. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pegawai di kelurahan malanu kota sorong dan sampel dalam penelitian ini adalah beberapa pegawai dan kurang lebih 15 (lima belas) orang masyarakat di sekitaran wilayah setempat.

a. Data primer

Adalah data yang penulis akan peroleh melalui wawancara secara tidak langsung.

b. Data sekunder

Adalah data-data berupa buku atau dokumen yang mendukung penelitian ini. Di sini penulis menggugurkan koesioner sebagai alat ukur data dalam penelitian ini sehingga seluruh data yang penulis temukan dalam pengumpulan data-data ini kemudian penulis simpulkan berdasarkan jumlah responden penelitian yang penulis peroleh dalam wawancara di penelitian ini. Teknik analisis data yang penulis lakukan di sini adalah dengan cara menggabungkan kedua data yaitu data primer dan data sekunder dimana suatu metode atau cara untuk mengatur sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah untuk dipahami dan juga berguna untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang mengenai sebuah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sorong Utara adalah sebuah distrik di Kota Sorong, Papua Barat Daya, Indonesia. di dalamnya terdapat empat kelurahan yaitu: Matalamagi, Malasilen, Malanu, Sawagumu. Kota Sorong adalah sebuah kota di Provinsi Papua Barat Daya, Indonesia. Kota ini dikenal dengan sebutan Kota Minyak, di mana Nederlands Nieuw-Guinea Petroleum Maatschappij (NNGPM) mulai melakukan aktivitas pengeboran minyak bumi di Sorong sejak tahun 1935. Sorong adalah kota terbesar di Provinsi Papua Barat Daya serta kota terbesar kedua di Papua Indonesia, setelah Kota Jayapura. kode wilayah dari distrik sorong utara adalah 927108. Jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki di distrik sorong utara sebanyak 23.353 jiwa sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 21.421 jiwa. Kota Sorong sangatlah strategis karena merupakan pintu keluar masuk dan transit ke Provinsi Papua Barat Daya. Kota Sorong juga merupakan kota industri, perdagangan dan jasa, karena Kota Sorong dikelilingi oleh kabupaten lain yang mempunyai sumber daya alam yang sangat potensial sehingga membuka peluang bagi investor dalam maupun luar negeri untuk menanamkan modalnya. Nama Sorong berasal dari kata Soren. Soren dalam bahasa Biak Numfor yang berarti laut yang dalam dan bergelombang. Kata Soren digunakan pertama kali oleh suku Biak Numfor yang berlayar pada zaman dahulu dengan perahu-perahu layar dari satu pulau ke pulau lain hingga tiba dan menetap di

Kepulauan Raja Ampat. Suku Biak Numfor inilah yang memberi nama "Daratan Maladum" (sekarang termasuk bagian dari wilayah Kota Sorong) dengan sebutan "Soren" yang kemudian dilafalkan oleh para pedagang Tionghoa, misionaris Eropa, Maluku dan Sangihe Talaud dengan sebutan Sorong. Sekitar tahun 1935, pada masa Hindia Belanda, Sorong didirikan sebagai base camp Bataafse Petroleum Maatschappij (BPM) sedangkan pusat pemerintahan didirikan di Pulau Doom. Setelah penyerahan Irian Barat secara penuh oleh Penguasa Sementara PBB atau UNTEA (United Nations Temporary Executive Authority) kepada pemerintah Republik Indonesia, maka pada tahun 1965 berdasarkan berbagai pertimbangan kemudian diangkat seorang wakil Bupati Koordinator yang berkedudukan di Sorong, dengan tugas: 1. Mengkoordinir pelaksanaan tugas pemerintahan oleh Kepala Pemerintahan Setempat. (KPS) Sorong, Raja Ampat, Teminabuan dan Ayamaru. 2. Mempersiapkan pemecahan Kota Irian Barat Bagian Barat menjadi 2 (dua) Kota. Pembagian wilayah di Sorong seperti tersebut di atas berlaku sampai tahun 1973 saat dilakukannya penghapusan wilayah-wilayah Kepala Daerah Setempat dan sejumlah distrik dan dibentuknya Pemerintahan Wilayah Kecamatan Tahap Pertama Tahun 1973-1974. Kota Sorong pada mulanya merupakan salah satu kecamatan yang dijadikan pusat pemerintahan Kabupaten Sorong. Namun dalam perkembangannya telah mengalami perubahan sesuai Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 1996 tanggal 3 Juni 1996 menjadi Kota Administratif Sorong. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang no. 45 Tahun 1999 Kota Administratif Sorong ditingkatkan statusnya menjadi daerah otonom sebagai Kota Sorong.

Kebijakan otonomi daerah diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemerintah distrik dalam pelayanan publik, namun dalam kenyataan masih banyak pemerintah distrik yang belum dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik sesuai yang diharapkan tersebut. Bertolak dari kenyataan itu maka penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan "Bagaimana kinerja Pemerintah Distrik Sorong Utara dalam pelayanan publik?" Kinerja pemerintah distrik dalam pelayanan publik dilihat dari empat indikator yaitu efektivitas, efisiensi, responsivitas dan kualitas pelayanan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dibantu dengan teknik wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis dekriptif. Hasil penelitian menunjukkan: (1) tingkat efektivitas pelayanan publik terkategori sedang dilihat dari tingkat kemampuan dalam menyusun, mengembangkan dan melaksanakan program dan kegiatan pelayanan publik secara berhasil; (2) tingkat efisiensi pelayanan publik masih terkategori sedang dilihat dari kemampuan melaksanakan pelayanan publik secara cepat (waktu), tepat (biaya), dan mudah (prosedur dan mekanisme pelayanan); (3) Tingkat responsivitas pelayanan publik masih terkategori sedang dilihat dari tingkat keselarasan program dan kegiatan pelayanan yang ditetapkan/dilaksanakan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat; (4) Tingkat kualitas pelayanan masih terkategori sedang dilihat dari kemampuan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat dari segi prosedur dan mekanisme pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, transparansi biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditarik kesimpulan bahwa kinerja pemerintah distrik sorong utara masih terkategori sedang dilihat dari indikator efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan. Untuk mewujudkan peningkatan kinerja pemerintah Distrik sorong utara dalam pelayanan publik, maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi aparat pemerintah distrik, peningkatan prasarana dan sarana pelayanan publik, dan pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kinerja pemerintah distrik sorong utara secara sederhana adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja pemerintah distrik sorong utara. Istilah kinerja berasal dari kata "performance", sedangkan pengukuran kinerja disebut dengan "performance measurement". Kinerja (performance) pemerintah distrik sorong utara adalah catatan hasil (outcomes) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan aparatur sipil negara dari distrik sorong utara atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu dari pemerintah distrik sorong utara. Sedangkan pengukuran kinerja pemerintah distrik sorong utara adalah sebagai suatu metode untuk menilai kemajuan/hasil yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan dari pemerintah distrik sorong utara. Berpijak dari hasil tersebut di atas dapat dikatakan bahwa pada dasarnya kinerja pemerintah distrik sorong utara maka hasil capaian atau prestasi kerja yang diperoleh oleh pemerintah distrik sorong utara dalam rangka mencapai

tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan disepakati bersama dalam kurun waktu tertentu dari pemerintah distrik sorong utara. Sedangkan pengukuran kinerja pemerintah distrik sorong utara merupakan alat atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja pemerintah distrik sorong utara atau capaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. "performance" atau kinerja pemerintah distrik sorong utara jika dilihat dari hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok pegawai di pemerintah distrik sorong utara, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan pemerintah distrik sorong utara bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Mengusulkan bahwa paling tidak ada tiga konsep yang dapat digunakan sebagai indikator kinerja organisasi pemerintah di pemerintah distrik sorong utara yaitu, responsibility (responsibilitas), responsiveness (responsif) dan accountability (akuntabilitas).

Dalam mengukur kinerja organisasi pemerintah (birokrasi publik) disesuaikan dengan tugas dan fungsi yang dijalankan. Selanjutnya dikatakan bahwa indikator kinerja yang komprehensif karena mencakup dimensi-dimensi: kualitas layanan, produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Bahwa kinerja atau prestasi kerja pemerintah distrik sorong utara menjadi suatu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang didasarkan atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Syarat-syarat yang berlaku untuk kinerja pemerintah distrik sorong utara adalah sebagai berikut:

- a. Spesifik, jelas, dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi
- b. Dapat diukur secara objektif baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan yang sama
- c. Relevan, indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan
- d. Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses keluaran, hasil, manfaat, serta, dampak
- e. Harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan atau penyesuaian pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan kerja pegawai
- f. Efektif, data atau informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah, dan dianalisis dengan biaya yang tersedia dari pemerintah distrik sorong utara

Indikator kinerja pelayanan publik pemerintah distrik sorong utara adalah:

1. Keterbukaan

Indikator keterbukaan ini hanya terdapat dalam Kepmen PAN RI No. 58/2002. Indikator ini selanjutnya dibagi dalam 3 sub indikator, yaitu keterbukaan prosedur pelayanan, keterbukaan persyaratan pelayanan, dan keterbukaan biaya pelayanan dan dalam pelaksanaannya pemerintah distrik sorong utara telah mengemban kinerja ini dengan baik

2. Kemudahan

Indikator kemudahan ini terdapat dalam dua Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN RI No. 25/2004, yang berkaitan dengan kemudahan alur pelayanan. Hasil gabungan tersebut melahirkan 3 sub indikator, yaitu kemudahan alur pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan dan kemudahan mengakses tempat pelayanan. Dalam pelaksanaannya pemerintah distrik sorong utara telah mengemban kinerja ini dengan baik

3. Kepastian

Indikator kepastian ini terdapat dalam ketiga Kepmen PAN RI. Hasil gabungan dari ketiga Kepmen PAN dan servqual tersebut melahirkan 4 sub indikator, yaitu kepastian biaya pelayanan, kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian (kejelasan) satuan/petugas yang memberikan pelayanan dan dalam menjalankan aturan ini pemerintah distrik sorong utara telah mengemban kinerja ini dengan baik dan sesuai dengan standar prosedur yang baik pula.

4. Keadilan

Indikator keadilan ini terdapat dalam Kepmen PAN No. 25/2004. Variabel ini hanya berkaitan dengan satu hal yaitu adil atau perlakuan yang sama ketika menerima pelayanan

5. Profesionalisme Petugas

Indikator ini terdapat dalam tiga Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004. Untuk dimensi ini melahirkan 6 sub indikator, yaitu kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas,

kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kejujuran petugas (tidak pungli)

6. Sarana dan Fasilitas

Indikator ini terdapat tiga Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No.25/2004. Kepmen PAN melahirkan 3 sub indikator, yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas, kenyamanan yang dirasakan dan ketersediaan fasilitas penunjang

7. Keamanan.

Indikator ini terdapat dalam dua Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004. Melahirkan 2 sub indikator, yaitu keamanan lingkungan dan sarana serta perasaan aman dalam pelayanan.

8. Kompensasi.

Indikator ini tidak terdapat baik dalam servqual maupun Kepmen PAN. Indikator ini hanya terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat Presiden Clinton berkuasa. Indikator ini dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan kompensasi dan kepuasan yang dirasakan

9. Sistem Penanganan Keluhan.

Indikator ini terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat Presiden Clinton berkuasa dan juga terdapat dalam Kepmen PAN No. 63/2003. Indikator ini selanjutnya dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan sistem penanganan keluhan dan kepuasan yang dirasakan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu kemudian menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat nya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di distrik sorong utara dalam penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadilan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadilan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

2. Cara menyampaikan

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

3. Waktu penyampaian

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

4. Keramah tamahan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik di pemerintah distrik sorong utara telah cukup baik dilihat dari pola penyelenggaraan yang diakses, informatif, bersedia mendengar aspirasi masyarakat, responsif, saling berkoordinasi, efisien, maupun birokrasi yang setidaknya mendekati profesionalitas. Sumber daya manusia penyelenggara pelayanan publik memiliki profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika yang memadai. Desain organisasi yang penuh dengan hierarkis sehingga pelayanan menjadi (birokratis) dan terkoordinasi. Untuk memperbaiki pola penyelenggaraan dapat dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan, pengembangan Standard Operating Procedures, pengembangan survei kepuasan pelanggan, pengembangan sistem pengelolaan pengaduan, maupun pengembangan model-model pelayanan publik bekerja sama dengan pihak swasta. Perlunya bimbingan dan pelatihan kepada aparat penyelenggara pelayanan publik agar dapat bertindak profesional, memiliki kompetensi, empati, dan etika yang memadai. Juga perlu dipertimbangkan kompensasi yang tepat bagi aparat penyelenggara pelayanan publik agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Perlunya restrukturisasi birokrasi yang dapat memangkas kompleksitas pelayanan publik menjadi lebih sederhana sekaligus memberantas KKN.

Reference

- Agus Triansyah, F., Ayu Suryaningrum, D., Trihudyatmanto, M., Pranata Mulya, N., Gultom, A. W., Sismar, A., Munzir, M., Rusliana Muhamad Saleh, E., Lintang Rachmadana, S., Pahmi, P., Amam, A., & Sabaria, S. (2023). *STUDI KELAYAKAN BISNIS* (Vol. 1).
- Agus, Dwiyanto. 2019. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. hal. 90 Yogyakarta: UGM Press.
- Andriyan, Y. (2021). *Pengelolaan Keuangan Daerah di Pemerintah Kabupaten Magelang Tahun 2019*. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(1), 47–54. <https://doi.org/10.18196/jpk.v3i1.12847>
- Andriyan, Y., Muhamad, S., Difinubun, Y., & Hidayat, H. (2022). *EVALUASI PENGELOLAAN DANA DESA (Studi Pada Desa Di Kota Tual)*. *JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 17–24.
- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Hidayat, R., Muhamad, S., & Munzir, M. (2023a). *Eksistensi Naskah Akademik dalam Pembentukan Rancangan Peraturan Daerah*. *JPPAP: Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 3(1), 1–18.
- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Hidayat, R., Muhamad, S., & Munzir, M. (2023b). *Eksistensi Naskah Akademik dalam Pembentukan Rancangan Peraturan Daerah*. *JPPAP: Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 3(1), 1–18.

- Badarudin, M. I., Arzad, M., Manurung, T., Lahalo, F. F., Wattimena, L., Matahelumual, F., Hamzah, H., Rustamadji, R., Munzir, M., Hafel, M., Syahadat, E. F., J Sapari, L. S., Poltak, H., & Fahrizal, A. (2022). Perikanan Distrik Kepulauan Ayau, Raja Ampat: Status Pengelolaan Perikanan Dengan Pendekatan Ekosistem (P3E) Pada Domain Sosial. *Jurnal Grouper*, 13(2), 151–162.
- Bastian, Indra. 2016. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Erlangga.
- Bastian, Indra. 2015. *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Dewi, D. S. K., Harsono, J., Desriyanti, D., Yulianti, D. B., & Azhar, I. Y. (2022). The Development of Website-based Ngebel Tourism from an E-Government Perspective. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(1), 30–40. <https://doi.org/10.26618/ojip.v12i1.6127>
- Difinubun, Y., Asriani, D., & Yanti, I. B. (2022). Pengaruh Audit Kinerja Terhadap Akuntabilitas Publik Dengan Pengawasan Fungsional Sebagai Variabel Moderating. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 2(1), 34–45.
- Difinubun, Y., & Gudono, M. (2021). KINERJA KEUANGAN DAERAH PEMEKARAN DITINJAU DARI RASIO DAN INDEKS KEUANGAN. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 1(1), 62–80.
- Elden Palyama, F., Andriyan, Y., Ery Kusmiadi, M., & Pemerintahan, I. (2023). EVALUASI PELAYANAN ASN TERHADAP TUGAS POKOK PEGAWAI DI KELURAHAN KLADEMAK DISTRIK SORONG KOTA SORONG. *JPPAP: Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 3(1), 27–35.
- Ely Suhayati., & Siti Kurnia Rahayu. (2016). *AUDITING, Konsep Dasar dan Pedoman Pemriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.Group.
- Hanggari Citra Rini, T., Fakdawer, E., & Tumana, R. J. (2021). Peran Perencanaan Strategi dalam Memediasi Pengaruh Kompleksitas Lingkungan terhadap Kinerja Usaha Menengah di Kabupaten Sorong. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 1(1), 75–88.
- Herawati, H. (2023). The Implementation of Financial System Information toward The Function of Regional Financial Supervision on Regional Financial Management in Bungo Regency. *Journal on Education*, 5(2), 4259–4269.
- Hidayat, R., Munzir, M., & Andriyan, Y. (2023). Analisis pemberitaan Infotainment Dalam Perspektif Jurnalis Tribun Timur. *KOMMUNAL: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 1–7.
- Iqbal, M., & Fridayani, H. D. (2022). E-GOVERNMENT ACCEPTANCE MODEL DURING COVID-19 CRISIS IN TAINAN CITY, TAIWAN. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(1), 1–11. <https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.1861>
- Irham, I., Wijaya Syam, A., & Andriyan, Y. (2023). Analisis Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Smartfren Telecom Makassar. *JPPAP: Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 3(1), 52–63.
- Johan, R., & Rahmawati, A. (2023). THE EFFECT OF PERFORMANCE-BASED BUDGETING, REGIONAL FINANCIAL MANAGEMENT AND QUALITY OF HUMAN RESOURCES ON SKPD PERFORMANCE WITH REGIONAL FINANCIAL SUPERVISION AS A MODERATING VARIABLE. *CAKRAWALA-Repositori IMWI*, 6(3), 187–197.
- Liu, B. (2021). Research on Enterprise Financial Management Supervision Mode Based on Data Mining. *Journal of Physics: Conference Series*, 1881(4), 1–6. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1881/4/042074>
- Munzir, M. (2023). TINGKAT PENGALAMAN PELAKU USAHA MIKRO KECIL MENENGAH DAN SOSIALISASI SAK EMKM TERHADAP PEMAHAMAN SAK EMKM (STUDI UMKM PADA KABUPATEN SORONG). *Konferensi Ilmiah Akuntansi X*, 1–11.
- Munzir, M., Andriyan, Y., Ramadani, F., Jumiaty Syafruddin, R., Fakdawer, E., & Jonmer Tumana, R. (2023). PELATIHAN LAPORAN KEUANGAN BERBASIS RUMAH IBADAH

- PADA DISTRIK SALAWATI KABUPATEN SORONG. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 7(5), 4712–4719. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i5.17139>
- Nurdiani, Y., Ibrahim, A., Ambarita, A., & Abdullah, S. Do. (2022). MEMBANGUN E-GOVERNMENT SISTEM INFORMASI PEMERINTAH DESA BERBASIS WEB DI PULAU MAITARA DESIGN E-GOVERNMENT WEB-BASED INFORMATION SYSTEM VILLAGE GOVERNMENT IN MAITARA ISLAND. *IJIS Indonesian Journal on Information System*, 7(1), 49–58.
- Nursyamsi, N., Juminah, J., & Hidayat, R. (2023). Minat dan Kepuasan Mahasiwa Fhisipol Unimuda Sorong Menonton Program Talk Show Mata Najwa di Youtube. *KOMMUNAL: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 1–13.
- Pereira, L., & Hanggari Citra Rini, T. (2022). PENGARUH LINGKUNGAN EKSTERNAL DAN LINGKUNGAN INTERNAL TERHADAP KINERJA UKM MELALUI KEUNGGULAN BERSAING PADA UKM DI KOTA SORONG. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 4(3), 162–169.
- Rahman, A. (2022). Do Government Characteristics Affect E-Government Maturity? *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 12(1), 51–60. <https://doi.org/10.22219/jrak.v12i1.20543>
- Rajab, A. M., Andriyan, Y., & Muhamad, S. (2022). KEWENANGAN MASYARAKAT HUKUM ADAT DALAM PENGELOLAAN MINERAL DAN BATUBARA PASCA PEMBERLAKUAN UU NO 3 TAHUN 2020. *JPPAP: Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 2(1), 32–46.
- Rajab, A. M., Andriyan, Y., Muhamad, S., & Supardi, E. (2023). Legalitas Mahkamah Konstitusi Mengenai Kewenangan Memutus Sengketa Pilkada. *JPPAP: Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 3(1), 36–51.
- Randisa, A. R., & Andriyan, Y. (2022). ANALISIS PERAN MEDIA SOSIAL TWITTER RUANG GURU SEBAGAI ALTERNATIF SARANA PENDIDIKAN DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA AKTIF TWITTER RUANG GURU MELALUI #RUANGGURU. *JURNAL ADHIKARI*, 1(4), 162–167. <https://www.jurnal-adhikari.id/index.php/adhikari>
- Raozal, B., Suyana, H., & Adi Prakoso, A. (2022). PEMBERDAYAAN KANTOR DESA CISEENG MELALUI PENGEMBANGAN SISTEM APLIKASI LAYANAN E-KELURAHAN DESA. *Jurnal Info Abdi Cendekia*, 5(1), 27–37.
- Ren, S. (2022). Optimization of Enterprise Financial Management and Decision-Making Systems Based on Big Data. *Journal of Mathematics*, 2022, 1–11. <https://doi.org/10.1155/2022/1708506>
- Resky Iskandar, M., Nasir, N., Sismar, A., & Dfinubun, Y. (2023). KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN: TELAAH RASIO KEUANGAN (STUDI PADA PT. JATI JAYA PERKASA MANDIRI MAROS). *Financial and Accounting Indonesian Research*, 3(1), 22–27.
- Rismawati, R., Sari, N., Riyanti, R., Sahrir, S., Supri, Z., Syamsuddin, S., & Munzir, M. (2023). AKUNTANSI KEUANGAN SYARIAH: Relevansi Standar Akuntansi Syariah dalam Menjalankan Bisnis Syariah (Vol. 1). <https://lppi.umpalopo.ac.id/>
- Ruzuqi, R., Rumalutur, S., Dayera, D., Arzad, Muh., & Munzir, M. (2022). Fiberglass Ship Repair Training on Abidon Island, Ayau Islands, Raja Ampat. *Mattawang: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 504–513. <https://doi.org/10.35877/454ri.mattawang1241>
- Saleh, Syafiuddin. 2016. Pelayanan Publik Yang Buruk dan Upaya Perbaikan Pelayanan Serta Moral Pegawai/Pejabat Publik. *Falsafah Sains/PPS*.
- Supardi, E., Andriyan, Y., Sanaba, H. F., & Pemerintahan, I. (2023). Pengaruh Servant Leadersip terhadap Kinerja Pegawai. *JPPAP: Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 3(1), 64–72.
- Sutikno, A. Y. W., Farid, M., Muhamad, S., Adriyan, Y., Munzir, M., Hidayat, R., & Shofia, A. (2022). SEKOLAH ADVOKASI PEMUDA PAPUA (SA PAPUA) SEBAGAI UPAYA PENCEGAHAN PERILAKU RADIKALISME BERBASIS SARA. *Jurnal ABDIMASA*

Pengabdian Masyarakat, 5(1), 81–93.

Prabowo, Cahyo Adi. 2015. Kinerja Keuangan dan Kualitas Pelayanan Publik: Studi: Pada Pemerintah Kabupaten Banjarnegara. Tesis: Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Wiyanto, Agus, 2016, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Wulandary, A., Hanggari Citra Rini, T., & Khaerani, A. (2022). Implementasi Sistem Akuntansi dan Pengelolaan Keuangan Daerah pada Peningkatan Kinerja Pemerintah Daerah. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 3(1), 45–57.