

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi

Nurputri Yunita Simarmata¹, Edy Sutrisno²
Politeknik STIA LAN Jakarta

Email: ¹nurputriasimarmata@gmail.com, ²edystialanjak@gmail.com

Abstract

Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, which is a reference for government administrators to provide optimal and maximum services. Based on the 2018 Rawalumbu District Government Agency Performance Accountability Report (LAKIP), there are several problems related to the lack of strategies to improve service quality in the implementation of public services in Rawalumbu District, Bekasi City. The purpose of this study is to determine the quality of public services and develop strategies for improving the quality of public services through the principles of good governance in Kanto, Rawalumbu City, particularly on the principles of accountability, effectiveness, and efficiency. The research method used in this study is descriptive research with a qualitative approach according to Miles and Huberman (Sugiono, 2013), intended to provide a clear picture of the strategy for improving the quality of public services through the principles of good governance at the District Office of Rawalumbu, Bekasi City. Data collection techniques by reviewing documents, and interviews with 5 informants based on the fields studied, namely the leadership of the District of Rawalumbu, Head of Government Division, service officers, and PAMOR. The results of this study indicate that improving the quality of public services at the District Office of Rawalumbu, Bekasi City in the aspect of accountability is quite good. This is based on existing service programs and policies such as prioritizing community needs, regular supervision, community empowerment through morning meetings. However, it is still necessary to increase the regulation in empowering and supervising employee performance and increasing the provision of service facilities and infrastructure. Meanwhile, public services at the Rawalumbu District Office, Bekasi City in terms of effectiveness and efficiency are also quite good. However, there is still a need for improvement in the supervision and assessment of employee performance, training as computer operators related to services, and improvements in coordination between units and agencies.

Keywords : Strategy, Public Service, Service Quality, Good Governance

Abstrak

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yang menjadi acuan bagi penyelenggara pemerintah untuk memberikan layanan secara optimal dan maksimal. Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Rawalumbu Tahun 2018, terdapat beberapa permasalahan terkait kurangnya strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui permasalahan kualitas pelayanan publik dan menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip good governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota khususnya pada prinsip akuntabilitas, efektif dan efisien. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiono, 2013), dimaksud untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip good governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Teknik pengumpulan data dengan telaah dokumen, dan wawancara terhadap 5 orang informan berdasarkan bidang yang diteliti yaitu pimpinan Kecamatan Rawalumbu, Kepala Bidang Pemerintahan, petugas pelayanan dan PAMOR. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam aspek akuntabilitas sudah cukup baik. Hal ini didasarkan pada program-program dan Kebijakan layanan yang ada seperti memprioritaskan kebutuhan masyarakat, pengawasan yang tetap, pemberdayaan masyarakat melalui apel pagi. Namun, masih diperlukan peningkatan terhadap regulasi dalam pemberdayaan dan pengawasan terhadap kinerja pegawai, dan peningkatan terhadap penyediaan sarana dan prasarana layanan. Sedangkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam aspek efektivitas dan efisiensi juga sudah cukup baik. Namun masih diperlukan peningkatan dalam pengawasan dan pemberian penilaian terhadap kinerja pegawai, pelatihan sebagai tenaga operator komputer yang berhubungan dengan pelayanan, dan peningkatan dalam koordinasi antar unit dan instansi.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Good Governance

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi aparatur sipil negara melalui pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai acuan penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, efektif, efisien dan nyaman kepada masyarakat. Untuk itu telah ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berkualitas dengan meningkatkan kualitas pelayanan terus-menerus, berkelanjutan dan efektif.

Pemerintah Daerah Kota Bekasi merupakan salah satu Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang terus berupaya dalam melakukan terobosan mengikuti perkembangan zaman dan berinovasi secara terus-menerus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, seiring perkembangan Kota Bekasi yang terus membangun untuk mewujudkan visi Kota Bekasi, yaitu; Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan. Sebagai Wujud keberhasilan Pemerintah Kota Bekasi dalam capaian kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah Kota Bekasi terlihat pada realisasi progres kinerja Pemerintah Kota Bekasi dari tahun ke tahun, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini:

Tabel 1
Capaian Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kota Bekasi

	TAHUN				
	2015	2016	2017	2018	2019
NILAI	2.94	3.1447	3.2514	3.2546	3.3686

Sumber : diolah dari website Kota Bekasi, bekasikota.go.id

Capaian EPPD (Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah) Kota Bekasi pada lima tahun terakhir meningkat di setiap tahunnya, yakni; pada tahun 2015 meraih nilai 2.94 dengan kategori tinggi, pada tahun 2016 mengalami peningkatan yang tinggi dengan meraih nilai 3.1447 dengan kategori sangat tinggi, pada tahun 2017 nilai EPPD mengalami peningkatan kembali menjadi 3.2514 dengan kategori sangat tinggi, tahun 2018 naik dengan meraih nilai 3.2546 dengan kategori sangat tinggi dan tahun 2019 kembali naik lebih tinggi memperoleh nilai 3.3686 dengan kategori sangat tinggi. Dari hasil penilaian terhadap capaian kinerja tersebut, dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Bekasi telah nyata dan tidak dapat diragukan lagi.

Walaupun capaian kinerja Kota Bekasi pada lima tahun terakhir meningkat di setiap tahunnya, tetapi tetap saja terdapat keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima. Tentunyaantisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawalumbu sebagai salah satu perangkat daerah Kota Bekasi yang mampu memberikan inovasi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat memiliki peran penting dan tanggungjawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Bekasi untuk mencapai pelayanan yang lebih baik.

Kecamatan Rawalumbu merupakan salah satu Instansi Pemerintah Daerah Kota Bekasi yang bertugas, bertanggung jawab dan membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintah di bidang pelayanan administrasi publik yang berada dibawah Walikota Bekasi. Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi terdiri atas beberapa bidang, diantaranya; bidang pemerintahan, bidang kesejahteraan sosial, bidang pemberdayaan masyarakat, bidang ekonomi dan pembangunan, bidang ketentraman dan ketertiban, bidang tata usaha dan kepegawaian dengan

tujuan meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui standarisasi pelayanan.

Adapun produk pelayanan yang berada di Kecamatan Rawalumbu, yaitu melayani dalam hal pembuatan dan/atau perpanjangan dokumen kependudukan, administrasi umum, pemberdayaan masyarakat dan yang lainnya, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, dokumen kependudukan yang lainnya, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, rekomendasi atau pengesahan surat pergantar permohonan Surat Keterangan Catatan Pembuatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, ijin tebang kayu rakyat, penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), program keluarga harapan dan program sosial lainnya. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat haruslah didukung dengan adanya pegawai yang memiliki moral terhadap masyarakat, handal, berkompeten, memiliki komitmen, mampu memahami serta melaksanakan tugas pokok dan bertanggungjawab sesuai dengan bidang yang dibebankan kepadanya.

Berdasarkan pra observasi dan studi pustaka yang dilakukan oleh penulis pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Rawalumbu Tahun 2018, penulis menemukan beberapa permasalahan terkait kurangnya strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Adapun permasalahan yang dihadapi oleh Kecamatan Rawalumbu dikelompokkan sebagai berikut; *Pertama*, mengenai penguatan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini ditandai dengan masih lemahnya pengawasan terhadap aparatur pelayanan, kurangnya integritas dan profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, belum optimal dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, terbatasnya sumberdaya yang berkompeten dengan kemampuan teknis tertentu seperti dalam perencanaan, pengelolaan anggaran atau pembukuan, teknik bangunan dan kurangnya sarana dan prasarana layanan.

Kedua, standar pelayanan publik yang belum terpenuhi. Beberapa pegawai, masih adanya konsep pelayanan “siapa yang membayar maka akan dilayani dengan cepat”, menggambarkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan masih melakukan praktik pungutan liar. Kemudian, kurangnya koordinasi yang optimal antar unit dan instansi yang terlibat dalam pelayanan publik, belum optimalnya pelaksanaan prosedur kinerja, kode etik pelayanan publik belum dilaksanakan dengan maksimal.

Ketiga, inovasi pelayanan yang belum maksimal diterapkan, seperti penggunaan E-Open (Elektronik *Online* Kependudukan) karena kurang optimalnya aparatur layanan dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi yang dinilai dapat mempermudah dalam kepengurusan pembuatan dan perpanjangan dokumen kependudukan membuktikan bahwa inovasi pelayanan belum berjalan optimal. Tak hanya itu, kendala lain yang dirasakan warga Kecamatan Rawalumbu adalah verifikasi data memakan waktu yang lama. Dalam penerbitan dokumen Kependudukan dilakukan verifikasi selama 3 (tiga) hari kerja setelah penyampaian data dan penetapan tanggal pengambilan. Namun kenyataannya, penerbitan dokumen bisa memakan waktu hingga 14 (empat belas) hari atau lebih. Sehingga dalam implementasi aplikasi e-Open tidak sepenuhnya berjalan secara *online*, masih ada saja sistem tatap muka yang dilakukan oleh masyarakat dengan penyedia layanan. Ditambah lagi bahwa pada kenyataannya penduduk Kota

Bekasi lebih banyak dari yang terdata pada register, hal ini terjadi karena beberapa faktor antara lain; banyak pengontrak atau penyewa rumah yang sudah lama tinggal tetapi belum memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau KK (Kartu Keluarga), para pendatang khususnya perumahan yang masih bertahan dengan KTP lama enggan mengganti KTP-nya karena berbagai alasan dari masing-masing masyarakat, serta pendataan (register) Ketua RT hanya untuk penduduk mempunyai KTP/KK setempat.

Dengan munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maupun penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, maka perlu diambil langkah-langkah kebijakan yang terarah dalam sistem manajemen, kualitas sumber daya manusia aparatur dan sistem pengawasan dengan menciptakan sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, terstruktur, akuntabel, efektif dan efisien dengan prinsip *good governance*. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip *good governance* juga diperlukan sebagai strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan syarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi dan tuntutan masyarakat guna mencapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. *Good governance* yang efektif membutuhkan keselarasan yang baik dengan pencapaian integritas, profesionalisme, etos kerja serta moral yang tinggi. Pentingnya penerapan prinsip *good governance* sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itu, aparatur negara dituntut mampu meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Intisari dari *good governance* adalah terciptanya produk layanan yang efektif dan efisien serta akuntabel dari pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dan administrasi umum melalui prinsip *good governance* pada salah satu Perangkat Daerah Kota Bekasi, yaitu Kecamatan Rawalumbu. Hal ini dapat dituangkan dalam bentuk tulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi”**.

Mengingat luasnya aspek prinsip-prinsip *good governance* dan keterbatasan penulis untuk memahami seluruh prinsip-prinsip *good governance* tersebut, maka dalam penelitian ini penulis hanya akan meneliti mengenai beberapa prinsip-prinsip *good governance*, yaitu prinsip akuntabilitas dalam pelaporan kinerja masing-masing pegawai sebagai suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerja para pegawai serta keberhasilan atau kegagalan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Kemudian efektivitas dan efisiensi dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Rawalumbu.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 arti, diantaranya; (1) mengenai cara melayani; (2) upaya melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut *American Marketing Association* yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa layanan ini adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Pelayanan pada dasarnya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (PermenPAN No. 63/2003). *The World Bank* menggambarkan hubungan dan arus layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya (masyarakat) dengan menafsirkan bahwa pemerintah adalah pihak yang bertanggungjawab dan masyarakat sebagai penerima layanan sebagai pihak yang merasakan kepuasan (Nurmah Semil, 2018).

Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka sepuluh prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan; berarti prosedur pelayanan publik yang diatur dengan cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat sebagai pelanggan.
2. Kejelasan, yaitu kejelasan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan/permasalahan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik dan prosedur pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
4. Keakuratan, yaitu produk pelayanan publik yang diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu kepala pelaksana pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian pengaduan/permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan dukungan yang memadai lainnya termasuk penyediaan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu lokasi dan fasilitas pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Disiplin, sopan santun, ramah, yaitu pemberi pelayanan harus disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang tulus.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti parkir, toilet, tempat sampah, tempat ibadah, dan lain-lain.

Strategi Penyelenggaraan Layanan Publik

Terdapat Lima strategi penyelenggaraan layanan publik yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut David Osborne dan Plastrik dalam Kamarudin. et al (2019), adalah sebagai berikut:

1. **Strategi Inti (*core strategy*)**
Strategi inti berkaitan dengan tujuan organisasi dan fungsi inti organisasi pemerintahan. Strategi ini bertujuan untuk memperjelas visi dan misi organisasi, meningkatkan kemampuan pemerintah untuk menciptakan mekanisme baru dalam penetapan tujuan yang strategis. Strategi ini akan membantu dalam memperjelas tujuan, peran pimpinan dan pegawai, arahan organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan tetap memperhatikan berbagai aspek yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi serta perkembangan lingkungan strategis.
2. **Strategi Konsekuensi (*consequences strategy*)**
Strategi konsekuensi berkaitan dengan sistem intensif yang berfokus pada menciptakan konsekuensi, baik positif maupun negatif. Strategi ini akan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan melalui *reward* atau *punishment* memperhitungkan risiko ekonomi, dan dapat mendorong organisasi untuk mengarahkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi peraturan yang ada.
3. **Strategi Pelanggan (*customer strategy*)**
Strategi pelanggan berkaitan dengan akuntabilitas dalam memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan, bermaksud menciptakan lingkungan strategis untuk mencapai tingkat layanan yang optimal dengan menciptakan umpan balik dari masyarakat, membuat prosedur sederhana, sistem layanan berbasis *online* dengan mengikuti perkembangan zaman.
4. **Strategi Pengawasan (*control strategy*)**
Strategi pengawasan berkaitan dengan penataan organisasi dan bentuk pengendalian dalam organisasi yang menitikberatkan kepada visi dan misi organisasi dan masyarakat. Dengan strategi ini diharapkan mampu menciptakan kapabilitas, kemandirian dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.
5. **Strategi Budaya (*culture strategy*)**
Strategi budaya berkaitan dengan perubahan budaya kerja seperti kebiasaan, emosi, dan psikologi untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Hal utama dalam memahami *good governance* adalah memahami prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya. Berawal dari prinsip ini akan diperoleh tolok ukur kinerja pemerintah. Manfaat tata kelola dapat dinilai jika bersinggungan dengan semua elemen prinsip tata kelola yang baik. Menyadari pentingnya masalah tersebut, prinsip-prinsip *good governance* dijabarkan satu persatu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban oleh pejabat publik kepada masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengelola kepentingannya. Akuntabilitas harus dibuktikan dengan hasil dari suatu program kegiatan. Oleh karena itu, akuntabilitas pelayanan publik berorientasi pada kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam hal ini dapat meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan di segala bidang yang berkaitan dengan kepentingan umum. Instrumen dasar akuntabilitas adalah peraturan perundang-undangan yang ada, dengan komitmen politik pada mekanisme akuntabilitas dan akuntabilitas, sedangkan instrumen pendukungnya adalah kode etik dan sistem pemantauan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas.

2. Efisiensi & Efektivitas (*efficiency and effectiveness*)

Tata kelola yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yaitu efisien dan efisien. Kriteria efektif dapat diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintahan

berjalan efektif dan efisien, pejabat pemerintah harus mampu membuat perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat dan dipersiapkan secara rasional dan terukur. Dengan perencanaan yang rasional ini diharapkan partisipasi masyarakat mudah tergerak, karena program-program tersebut merupakan bagian dari kebutuhan mereka. Proses dan lembaga pemerintah membuah hasil sesuai dengan kebutuhan warga, memastikan penyediaan layanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal dan bertanggung jawab.

3. Visi Strategis (*strategic vision*)/Wawasan ke Depan

Visi strategis merupakan pandangan strategis untuk menghadapi masa depan. Sebagai pimpinan dan masyarakat memiliki pandangan yang meluas terhadap pemerintahan yang baik, pembangunan manusia, dan juga memiliki kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan untuk mewujudkan pembangunan tersebut. Selain itu, mereka juga harus memiliki pemahaman tentang sejarah, budaya, dan kompleksitas sosial yang menjadi dasar dari perspektif tersebut. Oleh karena itu dengan membangun suatu kawasan berdasarkan visi strategis yang jelas dan melibatkan warga dalam seluruh proses pembangunan, sehingga warga merasa memiliki dan bertanggung jawab atas kemajuan wilayahnya.

4. Partisipasi Masyarakat (*participation*)

Terdapatnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan hak menyatakan pendapatnya sebagai proses pengambilan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung.

5. Penegakan Hukum

Partisipasi publik dalam proses politik dan perumusan kebijakan publik membutuhkan sistem dan supremasi hukum. Dalam kaitan ini, proses mewujudkan cita-cita good governance harus diimbangi dengan komitmen menegakkan supremasi hukum dengan ciri-ciri sebagai berikut: rule of law, kepastian hukum, hukum yang responsif, penegakan yang konsisten dan tidak diskriminatif. hukum, independensi peradilan. Kerangka hukum harus adil dan ditegakkan tanpa diskriminasi, termasuk hukum yang berkaitan dengan hak asasi manusia.

6. Pengawasan

Pengawasan pemerintah dan pembangunan dengan mengupayakan keterlibatan swasta dan masyarakat luas.

7. Responsivitas

Terdapat kepekaan terhadap penyelenggara pemerintahan untuk menampung aspirasi masyarakat tanpa terkecuali.

8. Profesionalisme

Meningkatkan kapasitas dan moral penyelenggara pemerintahan untuk memberikan layanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.

9. Transparansi (*transparency*)

Prinsip transparansi menciptakan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat dengan memberikan informasi dan menjamin kemudahan memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

10. Kesetaraan (*equality*)

Memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya.

Prinsip tata kelola yang baik mengandung nilai obyektif dan rasional. Dengan diterapkannya dalam penyelenggaraan pemerintah secara konsisten maka akan menjadi indikator atau tolak ukur *good governance*. Dengan demikian dijelaskan bahwa bentuk *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang kokoh, andal, efektif, dan efisien dengan tetap menjaga hubungan yang konstruktif antara negara, swasta, dan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiono, 2013), dimaksud untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip good governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Teknik pengumpulan data dengan telaah dokumen, dan wawancara terhadap 5 orang informan berdasarkan bidang yang diteliti yaitu pimpinan Kecamatan Rawalumbu, Kepala Bidang Pemerintahan, petugas pelayanan dan PAMOR.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Ditinjau dari Aspek Akuntabilitas

Penentuan isu strategis terhadap permasalahan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu dengan analisis dari teori menurut David Osborne dan Plastrik tentang Lima strategi penyelenggaraan layanan publik yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Strategi Inti (core strategy) di Kantor Kecamatan Rawalumbu.

Dari hasil wawancara dan dokumentasi peneliti di lapangan, dapat diketahui bahwa Kecamatan Rawalumbu telah melaksanakan strategi ini dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini dapat diketahui dari adanya dukungan peraturan dari instansi terkait dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan untuk masing-masing bidang. Dukungan Camat dan Kepala Bidang Layanan ini ditunjukkan dalam aktifnya evaluasi kinerja yang dilakukan setiap harinya pada apel pagi terhadap pegawai untuk menanggulangi kelemahan pegawai dalam menanggapi keluhan yang datang dari masyarakat, serta memberikan sikap tegas terhadap pegawai yang melakukan kesalahan. Selain itu, dukungan dari *stakeholder* juga sangat diperlukan. Upaya perencanaan yang cukup matang juga dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Rawalumbu. Perencanaan tersebut meliputi dilakukannya sosialisasi terhadap persyaratan dalam pengajuan berkas-berkas yang diperlukan melalui tersedianya *front office* sebagai pusat informasi yang bertugas dalam menjelaskan alur dan syarat-syarat persuratan yang dibutuhkan, tersedianya PAMOR yang memengang tiap pos-pos RW.

Penempatan pegawai dilakukan dengan adanya pemberdayaan terhadap kemampuan pegawai berdasarkan jenjang pendidikan dan juga terdapat motivasi dari pimpinan terhadap pegawai. Telah ditetapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah yang berpedoman pada keberhasilan layanan.

Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Kecamatan Rawalumbu dalam menanggapi dan mengatasi keluhan yang datang dari masyarakat dapat dikatakan cukup berhasil. Hal ini dapat diketahui dari responsif petugas pelayanan dengan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan solusi kepada masyarakat seperti dalam memberikan arahan kepada masyarakat ke Kelurahan masing-masing ataupun PAMOR masing-masing agar tidak membebankan masyarakat untuk bolak-balik ke Kantor Kecamatan. Hal ini dilakukan untuk mengatasi pelayanan yang berbelit-belit.

Usaha dalam perencanaan strategi inti ini sudah cukup relevan dengan visi dan misi yang dimiliki Kantor Kecamatan Rawalumbu yang menyatakan bahwa sistem etos kerja yang cukup unggul dan bertanggungjawab, bidang usaha jasa yang cukup maju dalam melayani

masyarakat, dan merapkan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat tanpa adanya paksaan.

Selain itu, Kantor Kecamatan Rawalumbu dalam pelaksanaan pelayanannya telah dilaksanakan dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dimasa sekarang dan masa depan. Hal tersebut dapat diketahui dengan dilaksanakan tindakan pelayanan yang matang, inovasi yang diterapkan, dan adanya pandangan terhadap pentingnya pelaksanaan pelayanan dengan berpedoman pada keberhasilan dimasa yang akan mendatang dalam mewujudkan komitmen dalam mencapai pelayanan secara optimal, maksimal, cepat, tepat dan humoris terhadap masyarakat dengan melihat potensi yang dimiliki oleh masyarakat Rawalumbu Kota Bekasi.

2. Strategi Konsekuensi (*consequences strategy*) di Kantor Kecamatan Rawalumbu

Strategi konsekuensi berkaitan dengan sistem intensif yang berfokus pada menciptakan konsekuensi, baik positif maupun negatif. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti berkaitan dengan strategi ini, dapat diketahui bahwa Kecamatan Rawalumbu sebagai Perangkat Daerah Pemerintah Kota Bekasi yang cukup baik dalam menangani masyarakat secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari Kantor Kecamatan Rawalumbu telah berusaha menciptakan lingkungan kerja yang cukup kondusif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai merasa nyaman untuk bekerja di lingkungan kerja dengan memiliki motivasi kerja yang disediakan. Peran pemimpin yang cukup pro dalam membangun motivasi dan budaya kerja yang baik. Bahkan untuk menunjukkan keseriusan Kecamatan Rawalumbu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP, maka akan diberikan penghargaan sesuai dengan ketentuan telah ditentukan. Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam strategi ini pun turut berupaya untuk memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kearah lebih efektif dan efisien.

3. Strategi Pelanggan (*customer strategy*) di Kantor Kecamatan Rawalumbu

Strategi pelanggan berkaitan dengan akuntabilitas dalam memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan, bermaksud menciptakan lingkungan strategis untuk mencapai tingkat layanan yang optimal dengan menciptakan umpan balik dari masyarakat, membuat prosedur sederhana, sistem layanan berbasis *online* dengan mengikuti perkembangan zaman. Dari hasil wawancara dan studi dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa Kantor Kecamatan Rawalumbu telah melaksanakan strategi ini dengan cukup baik.

Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan kesungguhan Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam menyediakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan agar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kesungguhan Kecamatan Rawalumbu dalam menyediakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan layanan cukup baik. Dalam hal ini, kecamatan masih belum cukup untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyediaan sarana dan prasarana layanan berupa sarana dan prasarana secara fisik yang belum terpenuhi.

Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi sangat menganggap penting keluhan yang datang dari masyarakat dan berusaha untuk mewujudkan kebutuhan-kebutuhan yang diminta oleh masyarakat dengan melakukan perbaikan dalam proses pelayanan agar lebih cepat waktu dan tepat. Tidak hanya itu saja, sikap dan perilaku, upaya dan tindakan yang dilakukan oleh petugas layanan sudah cukup sesuai dengan keinginan konsumen, yaitu dengan memberikan solusi yang jelas dalam memberikan pengarahannya. Selain itu, kemudahan dalam kepengurusan data

kependudukan dengan penggunaan aplikasi e-Open, pemanfaatan PAMOR dan petugas pelayanan yang selalu siap dalam membantu menangani setiap permasalahan masyarakat, sarana prasarana layanan yang disediakan, serta upaya dan tindakan yang diberikan ataupun ketersediaan akses dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat dan pemenuhan persyaratan.

4. Strategi Pengawasan (*control strategy*) di Kantor Kecamatan Rawalumbu

Strategi pengawasan berkaitan dengan penataan organisasi dan bentuk pengendalian dalam organisasi yang menitikberatkan kepada visi dan misi organisasi dan masyarakat. Melalui strategi pengawasan diharapkan menciptakan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan. Dapat diketahui bahwa Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi telah melaksanakan strategi ini dengan cukup baik. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan adanya upaya pengawasan pemberdayaan terhadap kinerja pegawai secara terus-menerus. Pengawasan yang berkaitan dengan kinerja pegawai tersebut dilakukan dalam bentuk langsung, dengan dilaksanakan apel pagi pada setiap hari. Tidak langsung, melalui LSM ataupun wartawan.

Pemberian hukuman langsung kepada pegawai yang melakukan kesalahan berupa peringatan secara bertahap yaitu lisan, tulisan dan sampai kepada hukuman disiplin. Pemberian penghargaan bagi pegawai yang mempunyai disiplin telah dilaksanakan, dan Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi terus memperbaiki kinerja pegawai yang belum optimal. Untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan, hal ini dapat dilihat pada maklumat pelayanan di Kecamatan Rawalumbu

5. Strategi Budaya (*culture strategy*) di Kantor Kecamatan Rawalumbu

Strategi budaya berkaitan dengan perubahan budaya kerja seperti kebiasaan, emosi, dan psikologi untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Dari hasil wawancara yang berkaitan dengan strategi ini, dapat diketahui bahwa guna merubah budaya yang mampu menghambat perkembangan Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, maka upaya yang dilakukan adalah pendekatan sosial terhadap budaya kerja pegawai yang kurang baik. Hal ini sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Camat sebagai pimpinan di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi pun juga memberikan dukungan penataan budaya dengan bersikap tegas terhadap pegawai yang melakukan kesalahan dengan menyampaikan kepada pegawai untuk memberikan contoh yang baik, harus melakukan budaya yang baik, harus melakukan kinerja yang baik di dalam apel pagi setiap harinya untuk dapat meminimalisir kejadian-kejadian yang kurang diinginkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, maka dapat peneliti simpulkan, sebagai berikut :

1. Strategi Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sudah menerapkan strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya dengan “Baik” melalui acuan pelayanan publik yang diterapkan, tindakan yang dilakukan, penggunaan jasa prioritas, penggunaan sumber daya, pemberian produk layanan dan pencapaian tujuan.
2. Hanya saja yang menjadi kelemahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu adalah tidak adanya dukungan peraturan yang berasal dari Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, belum adanya SOP pelayanan yang berbasis *online*,

belum optimalnya aparatur Kecamatan mendapatkan pelatihan sebagai tenaga operator komputer yang berhubungan dengan pelayanan, Kecamatan masih belum cukup untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyediaan sarana dan prasarana layanan secara fisik yang belum terpenuhi, belum optimalnya pelaksanaan monitoring terhadap kinerja aparatur pelayanan dan belum optimalnya pelaksanaan prosedur kerja.

3. Namun demikian.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka saran-saran yang mungkin dilakukan untuk permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, yaitu:

1. Untuk tetap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan tersedia sarana dan prasarana yang lebih lengkap dan lebih memadai, serta adanya peningkatan kompetensi sumber daya aparatur.
2. Terkait dengan regulasi yang harus di lengkapi lagi dalam pengendalian kepegawaian di Kantor Kecamatan Rawalumbu, dan membuat SOP tentang pelayanan berbasis *online*.
3. Ada baiknya Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi khususnya Camat dan Kepala Bidang di Kecamatan Rawalumbu lebih bersikap tegas dan bijaksana dalam menghadapi kesalahan yang dilakukan pegawai. Kemudian, ditingkatkan kembali evaluasi terhadap kinerja kepegawaian dengan diberlakukannya sistem penilaian kinerja pegawai dan lebih memberikan motivasi terhadap kinerja pegawai.
4. Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi diharapkan untuk meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana dalam hal pembuatan fasilitas umum tambahan seperti toilet khusus wanita dan toilet khusus pria secara terpisah, dibuatkan loket-loket khusus pelayanan yang belum memiliki loket, ruang tunggu *outdoor* yang diberi atap/kanopi/tenda, ditambah lagi beberapa kursi tunggu, dibuatkan ruang khusus ibu menyusui dan ruang khusus merokok serta lemari buku/bacaan untuk warga yang sedang menunggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Issue March).
- Aliah, N. (2016). Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Website Pada Upt-P2T Bkpmid Provinsi Sulawesi Selatan. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi. Universitas Hasanuddin Fakultas, 22.
- Dwiyanto, Agus. 2018. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta :Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Kamarudin, S. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Konsep Dimensi Indikator & Implementasinya. K.Selang,Dkk, March, 1–210. https://www.researchgate.net/publication/335000746_Strategi_Dalam_Peningkatan_Kualitas_Pelayanan_Publik_Dimensi_Konsep_Indikator_dan_Implementasinya
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Poin V A prinsip pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Rawalumbu Tahun 2018
Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Rawalumbu Tahun 2019
- Mashar, A. et al. (2011). Reformasi Pelayanan Organisasi Sektor Publik. Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan (81-155). Makassar: Jurnal Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
- Moenek, Reydonnyzar. Dadang Suwanda. (2019). Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nofriansyah, Deny. (2014). Penelitian Kualitatif: Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan/Oleh Deny Nofriansyah.—Ed.2, Cet. 1—Yogyakarta: Deepublish
- Ratminto, dkk. (2017). Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Rencana Strategis Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Tahun 2018-2023
- Rewansyah, Asmawi. (2011). Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Rizky Grafis
- Rewansyah, Asmawi. (2010). Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance. Jakarta: PT. Rizky Grafis
- Sawir, Muhammad. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Deepublish
- Silaban, Himsar. (2015). Aspek-aspek Penting dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Semesta Ilmu
- Semil, Nurmah. (2018). Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta CV
- Tomo, HS. (2019). Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance. Jakarta: Indocamp
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yeimo, Andrian. Kinerja Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Penelitian Kualitatif Deskriptif di Desa Panggunharjo Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul-DYI). Skripsi. Ilmu Pemerintahan. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta
- Wahyuni. (2018). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng UtaraKabupaten Takalar. Skripsi. FDK. Manajemen Dakwa. UIN Alauddin Makassar. uin-alauddin.ac.id