

Reformasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Pamekasan

Moh. Hamzah

Dosen FIA Universitas Madura
Jalan Raya Panglegur KM 3,5 Pamekasan
mohhamzah002@gmail.com

ABSTRAK

Penyelenggaraan negara yang berkinerja baik serta bebas dari praktek penyimpangan sebagaimana diamanatkan dalam Ketetapan MPR berupaya menciptakan pemerintahan yang bersih (*good government*) di semua lini pemerintahan mulai dari pemerintah pusat hingga daerah. Penyelenggaraan pemerintahan seperti ini dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik termasuk dalam penyelenggaraan reformasi pelayanan publik. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan. Beberapa indikator untuk mewujudkan reformasi pelayanan publik yaitu; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Metode penelitian ini meliputi jenis penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian instansi pemerintah kabupaten Pamekasan. Sumber data dalam penelitian ini semua kepala instansi pemerintah kabupaten Pamekasan sebanyak 25 orang, dan telah diambil sampel berdasarkan *purposive sampling* sebanyak 9 orang. Pelayanan kepada masyarakat menunjukkan adanya perubahan khususnya tempat layanannya, semula pelayanan yang diberikan sesuai dengan letak dan kondisi instansi masing-masing. Namun setelah dilakukan reformasi pelayanan publik, maka pelayanan bersifat terpusat dalam satu tempat berupa *mall public service*. Hasil penelitian menunjukkan adanya perubahan dalam pelayanan publik yang diberikan secara terpusat dalam satu lokal/tempat yang telah ditentukan. Dengan reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan ini maka telah memudahkan layanan bagi masyarakat, lebih transparan, simple, cepat, *fairness* akuntabel dan berkeadilan dengan biaya gratis kecuali pada pelayanan publik tertentu seperti IMB (izin mendirikan bangunan), izin usaha dengan biaya kisaran satu jutaan yang telah ditentukan menurut undang-undang atau regulasi yang ada.

Kata kunci : Reformasi, Pelayanan Publik

Abstract

The administration of good state performs and free from the practice of irregularities as mandated in the provisions of the MPR in essence seeks to create a clean money government in all lines of regional government. The administration of a government that performs well can carry out its main tasks and functions well, including in the implementation of public service reforms. So that the main task for a government, especially the realization of public service reforms. As for the research goal ; How to public service reforms in the Pamekasan district government. The severals indicator of public service that:

service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, and competency of service provider. This research method covers the type of research with a qualitative descriptive approach. The research location is Pamekasan district government agency. Data sources for this research are all heads of district government 25 people. The public service that is given its special changes at placement, before the service is given as the place and condition of institution respectively. But after public service reformed, that public service is centered in placement that Mall Public Service. The result of research there are changes public service that is given at centered in one local that determined. The reform of public service in Pamekasan governance be eased service to Pamekasan public, opened, simple, be fasted, fairness, and accountable and justiced with free service, except public service certain as IMB, effort permission, about one million rupiah that determined in regulation.

Keywords: Reform, Public Service

A. LATAR BELAKANG

Dalam pemerintahan yang bersih terutama dari praktek kolusi, korupsi dan nepotisme merukan suatu keniscayaan untuk mewujudkan reformasi pelayanan publik (*public service reform*) di era transparansi dan akuntabilitas sekarang ini yang ditopang dengan pemanfaatan teknologi yang canggih. Tentu dituntut adanya kemampuan sumberdaya manusia (*human resources*) aparatur pemerintah yang profesional dan kompeten. Sebagai abdi negara terutama dalam memberikan pelayanan kepada publik maka profesionalisme dan kompetensi harus menjadi prioritas. Untuk itu setiap birokrat yang nota bene sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik seyogyanya mengupayakan semaksimal mungkin untuk mewujudkan keberhasilan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya secara baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diembannya.

Dalam upaya meningkatkan profesionalisme dan kompetensi mereka maka output yang diharapkan adalah kinerjanya yang kompeten utamanya dalam mewujudkan reformasi pelayanan

publik di instansi pemerintahan. Reformasi pelayanan publik bagi pemerintah daerah sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan kemauan serta keseriusan aparatur sipil yang melaksanakan tanggungjawabnya terutama dalam memberikan pelayanan publik tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya. Kemudian kesadaran akan tanggung jawab sebagai aparatur birokrasi perlu ditumbuhkan secara nyata. Oleh karena itu bagi aparatur pemerintah khususnya dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik perlu diupayakan dengan sungguh-sungguh dan menuntut adanya kemauan yang kuat (*good will*) dari para penyelenggara negara, birokrasi, yang mempunyai peranan kunci dalam pelaksanaan birokrasi pemerintahan.

Reformasi pelayanan publik yang optimal dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan publik dimaksud. Dalam Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) RI Nomor XI/MPR/1998 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) sebagai landasan yang berorientasi

pada pelayanan publik secara baik dan transparan. Dalam ketetapan MPR tersebut pada dasarnya mengamanatkan kepada para penyelenggara negara atau aparatur negara untuk mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari praktek KKN, termasuk pula dalam memberikan pelayanan publik secara baik, mudah dan transparan. Bagi penyelenggara negara yang mempunyai komitmen dan kompetensi baik khususnya dalam memberikan pelayanan publik dan berorientasi pada terciptanya pemerintahan yang bersih (*good government*) mulai dari tingkat pusat hingga daerah perlu diberikan apresiasi secara nyata.

Untuk itulah bagi instansi pelayanan publik perlu memahami tentang ketentuan-ketentuan dalam standar pemberian pelayanan publik, berdasarkan pada Keputusan Menteri (Kepmen) PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat beberapa standar pelayanan publik yang telah dipaparkan sebagai berikut:

“Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi;

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan (2004 : 8)”.

Dari ketentuan standart pelayanan publik diatas sudah menjadi ukuran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat bagi aparatur pemerintah di setiap instansi pemerinthan mulai dari tingkat pusat hingga daerah. Bagi penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah hendaknya

mempedomani ketentuan-ketentuan yang tersurat dalam Kepmen PAN itu secara baik sesuai dengan lini instansi masing-masing. Pada hakikatnya standar dalam pemberian pelayanan publik tersebut tidak semuanya mampu diterapkan dengan baik, namun masih banyak ketimpangan yang memerlukan suatu pembenahan terutama upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan inovatif. Semangat reformasi pelayanan publik ini harus dilandaskan pada beberapa ketentuan standar pelayanan tersebut. Maka dari itu perubahan sistem dan mekanisme pemberian layanan publik perlu disesuaikan dengan tingkat kebutuhan masyarakat dan kemampuan atau kompetensi petugas layanan publik (*ability of service officer*), sarana dan prasarana pendukung yang digunakannya. Dalam hal ini kompetensi petugas pelayanan menjadi sangat penting terutama dalam menyesuaikan dengan waktu yang tersedia untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang harus dipedomaninya. Sehingga apabila terdapat ketentuan standar pelayanan diluar ketentuan yang sudah baku itu tentu mengakibatkan pelayanan bersifat lamban yang diterima masyarakat yang membutuhkan.

Untuk itulah pemerintah kabupaten Pamekasan melakukan suatu perubahan atau reformasi dalam pelayanan publik pada semua instansi yang memberikan pelaynan langsung kepada masyarakat. Sebelum dilakukan reformasi pelayanan publik ini semua instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*) dimana instansi tersebut berada atau sesuai letak instansi dimaksud. Dalam hal ini pelayanan pada masyarakat dilakukan secara menyebar di beberapa tempat yang tidak terpusat atau tidak telokasir dan tidak terpadu. Upaya

pemerintah kabupaten Pamekasan dalam mewujudkan perubahan dalam bidang pelayanan publik ini menjadi suatu terobosan dalam menyajikan model pelayanan yang dapat memudahkan bagi masyarakat yang membutuhkannya. Reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan menjadi prioritas utama untuk diwujudkan yang selama ini belum pernah dilakukan. Untuk mewujudkan reformasi pelayanan publik tersebut disertai pula dengan penataan sumberdaya aparaturnya yang lebih kompeten dengan memperhatikan kemampuan pada aspek kualitas sumberdaya manusianya.

Beberapa permasalahan pelayanan publik sebelumnya dilakukan secara tebang pilih dan didasarkan pada kekerabatan, karena ada hubungan keluarga, pertemanan, karena teman sendiri, teman lama, sudah kenal dan adanya ‘salam tempel’ dengan memberikan uang lelah atau upeti atau dengan perjanjian untuk ketemu di suatu tempat tertentu seperti rumah makan, kafé, bahkan dengan terang-terangan biayanya sekian, dan sebagainya untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat sesuai yang diinginkan. Selain ada pula yang memberikan pelayanan secara ‘barter’ dimana pelayanan diberikan dengan meminta imbalan barang atau jasa yang bersifat seperti minta dibelikan barang tertentu, atau barang-barang yang menjadi kesenangan atau hobbinya. Untuk pelayanan ‘barter’ ini biasanya disesuaikan dengan perkembangan pasar barang tersebut seperti burung. Pelayanan ‘barter’ seperti burung ini biasanya dengan harga yang kompetitif di pasaran. Barang-barang ‘barter’ yang lain seperti mata cincin dari batu akik dan sebagainya.

Bagi mereka yang tidak punya hubungan keluarga, pertemanan dan tidak

melakukan ‘salam tempel’ itu termasuk pula dengan ketidakberdayaan dalam memenuhi pelayanan ‘barter’ maka harus banyak bersabar dengan menunggu antrean sesuai nomor urut antreannya. Belum lagi alasannya bahwa pimpinan sedang rapat, sedang keluar kota, masih cuti dan sebagainya sehingga harus kembali besok hari atau sesuai tenggat waktu yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan dimaksud. Pola pelayanan seperti itu menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat, bahkan menjadi bahan keluhan yang tidak berkesudahan dan seringkali menjadi perbincangan atau bahan obrolan bagi masyarakat yang mempunyai kepentingan yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik pada instansi tertentu di lingkungan pemerintah kabupaten Pamekasan. kondisi itu menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Namun setelah dilakukan reformasi pelayanan publik pada semua instansi dengan dilakukan secara terpusat dalam satu lokal berupa *Mall Public Service* bertempat di Jalan Panglegur Km 3,5 Pamekasan maka beberapa persalahan tersebut dapat diminimalisir bahkan dihilangkan kecuali pada pelayanan-pelayanan tertentu yang disyaratkan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti ijin mendirikan bangunan, ijin usaha dan sebagainya. Pelayanan publik yang dilakukan di *Mall Public Service* ini meliputi semua instansi secara terpadu dan terpusat dalam satu lokal. Pelayanan yang dilakukan secara terpadu ini memuadahkan masyarakat Pamekasan atau pihak-pihak yang membutuhkan untuk mendapatkan pelayanan terutama pelayanan yang lebih dari satu instansi dalam waktu yang bersamaan serta lebih transparan, simpel

dan cepat. Dalam hal ini bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan lebih dari satu instansi tidak memerlukan waktu tenaga dan biaya tambahan untuk mengurusnya dikarenakan pelayanan yang terpusat dalam satu tempat yang terlokalisasi, sehingga tinggal geser atau pindah kursi pada instansi lain secara berdekatan.

Maka dari itu komitmen dan upaya mewujudkan reformasi dalam pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan memiliki nilai positif dalam pemenuhan tuntutan masyarakat dengan mengedepankan model pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan berkeadilan bagi semua masyarakat penerima layanan. Reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan telah diikuti dengan reposisi sejumlah pejabat yang didas arkan pada kompetensi dan prestasinya masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya. Upaya pemerintah kabupaten Pamekasan untuk mewujudkan reformasi pelayanan publik ini dilaksanakan sebagai bagian dari menjawab tuntutan zaman saat ini. Pola keterpaduan antara reformasi pelayanan publik disatu pihak, dan reposisi pejabat pada institusi publik di pihak lain pada pemerintah kabupaten Pamekasan faktor yang sangat mendukung dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik tersebut. Dalam hal ini dukungan *software* dan *hardware* menjadi sinergitas dan prioritas untuk mewujudkan reformasi pelayanan publik di semua lini pelayanan pada pemerintah kabupaten Pamekasan.

Dukungan *software* berkaitan dengan aspek kemampuan dan kualitas sumberdaya manusia (*ability and quality human resources*) sebagai ‘penyangga’ utama dalam mewujudkan perubahan model pelayanan publik yang diinginkan. Kemudian dukungan *hardware* berupa

letak geografis pelayanan publik yang strategis dengan ditunjang sarana prasarana yang memadai dalam mendukung terwujudnya reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan. Pendek kata keterpaduan dukungan kemampuan dan kualitas sumberdaya manusia bagi aparaturnya dan ketersediaan sarana prasarana yang memadai yang didukung dengan pemanfaatan teknologi kompetitif tentu menjadi faktor utama dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan. Perubahan pada model pelayanan publik seperti itu sejalan dengan keinginan masyarakat agar pelayanan yang dapat memudahkan bagi masyarakat, lebih transparan, efektif dan efisien serta mampu memberikan pelayanan secara cepat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui reformasi pelayanan publik yang dilaksanakan pada Pemerintahan kabupaten Pamekasan. Faktor apa saja yang mendorong keberhasilan dalam reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan. Rumusan masalah dalam penelitian ini menjadi bagian dari skala pengukuran dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan. Selanjutnya harapan terhadap penelitian ini akan adanya kontribusi positif terhadap pengembangan ilmu administrasi khususnya mengenai reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan propinsi Jawa Timur.

B. LANDASAN TEORITIS

Konsep reformasi acap kali dipahami sebagai suatu perubahan berkaitan dengan pembenahan sistem dan prosedur yang dijalankan dalam sebuah

instansi atau organisasi publik. Perubahan dimaksud berkaitan dengan strategi dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat oleh pemerintah mulai dari tingkat pusat hingga pemerintah daerah yang lebih banyak memberikan pelayanan secara langsung (*direct service*) kepada masyarakat. Perubahan dimaksud dapat dilakukan secara bertahap ataupun sekaligus menuju pada pelayanan publik yang lebih baik. Reformasi pelayanan publik akan terwujud dengan baik bilamana didukung oleh beberapa prinsip-prinsip pelayanan telah ditetapkan.

Berkaitan dengan pelayanan publik ini dikemukakan oleh Moenir (1998 : 26) menjelaskan sebagai berikut “pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pada pengertian lain dijelaskan oleh Adam Ibrahim (1997 : 18) yaitu: “Pengertian *public service* (pelayanan publik) sebagai pengertian yang ditujukan pada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat. Pelayanan tersebut menyangkut kepentingan umum yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat umum yang bersifat umum. Terhadap kebutuhan seperti itu harus diberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan sebagai bagian dari hak masyarakat banyak”.

Definisi pelayanan yang berbeda dikemukakan oleh S.P Siagian (1992 : 131) yang mendefinisikan pelayanan masyarakat (*public service*) yakni sebagai “aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat”. Beberapa hal yang didambakan dalam pelayanan publik

menurut Moenir (1998 : 47) sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat;
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutuan, sindiran atau kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan;
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama;
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang”.

Pendapat yang lain mengenai pelayanan masyarakat tersebut dijelaskan Komaruddin (1996:26) yaitu: “Pelayanan masyarakat ialah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat”. Sementara menurut Handyaningrat yang dikutip Suwondo (2001 : 29) menjelaskan sebagai berikut: “Pelayanan masyarakat dijelaskan sebagai berikut : Pelayanan masyarakat yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan pelayanan publik (*public service*) yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital”.

Ada beberapa karakteristik-karakteristik dalam pelayanan publik sesuai dengan nilai-nilai yang berkembang di masyarakat menurut Bowen dan Schineider yang dikutip Soesilo Zauhar (1994 : 3) yang dijeaskan seperti berikut :

1. Tidak seperti produk material, pelayanan bersifat *intangibel*. Sebagai kosekuensinya maka pelayanan tidak dapat dengan gampang diuji sampelnnya

- atau diukur dengan standart baku tertentu;
2. Produksi dan konsumsi pelayanan relatif tak terpisahkan oleh waktu, atau jika dipisahkan jaraknya tidak terlalu lama, pelayanan dikonsumsi seperti ia diproduksi. Karena sifatnya yang demikian ini maka sulit dilakukan pembuangan produk yang jelek dalam proses produksi dan konsumsi.
 3. Penghasil pelayanan merupakan bagian dari produk itu sendiri, karena antara penerima dan penghasil pelayanan terjalin hubungan personal.
 4. Tidak seperti barang-barang manufaktur, yang eksistensinya tak tergantung pada konsumen, produk pelayanan sangat memerlukan konsumen.

Dalam pelayanan publik terdapat karakteristik-karakteristik seperti sifatnya yang *intangibel* (tidak dapat diraba) sehingga tidak mudah untuk diukur dengan standart tertentu, kemudian dalam pelayanan itu sendiri pada dasarnya tidak bisa dipisahkan dengan waktu, penerima dan penghasil dari pelayanan terjalin hubungan yang bersifat personal, dan dalam pelayanan terkait dengan konsumen yang memerlukan pelayanan tersebut sesuai jenis layanannya. Selain itu dalam pelayanan publik juga terdapat beberapa faktor pendukung yang sangat penting untuk diperhatikan. Adapun beberapa pendukung tersebut menurut Moenir (1998 : 88) dikemukakan “bahwa dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya:

- a. Faktor kesadaran pejabat serta petugas yang berkecimpung di dalam pelayanan publik;
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan

berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;

- d. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum;
- e. Faktor keterampilan petugas;
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan”.

Dalam memberikan pelayanan agar dapat memuaskan maka penting untuk memperhatikan dan memenuhi aspek kriteria menurut Moenir (1998:197) diantaranya adalah; “tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah tamahan”. Selanjutnya menurut Suryono (2001:54) terdapat beberapa prinsip pelayanan publik yakni seperti berikut :

1. Kesederhanaan, bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat dan tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, adanya proses produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan unit kerja, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang

- berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan produk pelayanan.
 6. Ekonomis, bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 7. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
 8. Ketepatan waktu, bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Dengan memperhatikan aspek delapan prinsip pelayanan tersebut maka akan dapat memuaskan masyarakat yang memerlukan pelayanan pada berbagai bidang kehidupan baik yang menyangkut terutama yang berkaitan dengan pelayanan jasa pada masyarakat. Untuk itulah pelayanan kepada masyarakat (*public service*) terutama dalam bidang pemerintahan menjadi sangat penting bagi masyarakat yang membutuhkannya. Dengan demikian ada 2 (dua) strategi yang dapat dilakukan untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Penerapan kedua strategi dalam pelayanan publik itu sebagaimana dijelaskan Turner dan Hulme yang dikutip Islamy (2002) sebagai berikut:

1. *Society-centered strategy*.

Dalam penerapan strategi ini terdiri dari ; a) *social class analysis*, yang pada intinya mendiskripsikan pandangan marxian dan dependensia di mana pilihan strategi adalah merupakan produk dari konflik yang terjadi antara kelas-kelas sosial yang memperebutkan sumber-sumber ekonomi; b) *pluralism*, pada dasarnya melihat bahwa kebijakan strategis adalah produk dari adanya konflik, tawar-menawar dan pembentukan koalisi diantara kelompok-kelompok potensial yang besar di masyarakat; c) *public choice*, yang intinya masing-masing kelompok dengan *rent seeking behavior*nya berusaha memperoleh fasilitas akses dari pemerintah terhadap barang publik, dan pelayanan publik.

2) *State-centered strategy*

Untuk strategi ini pada dasarnya menekankan pada peran penting yang dimainkan negara dalam menetapkan kebijakan-kebijakan strategis termasuk kebijakan dalam pemberian pelayanan pada masyarakat. Varian dari strategi ini adalah *rational actor*, *bureaucratic politics* dan *state interests*. Penerapan strategi dalam pelayanan publik tersebut dikemukakan oleh Alan Norton yang dikutip Islamy, (2001) yang menawarkan dua strategi pelayanan publik dimaksud yaitu :

1. Strategi pelaksanaan langsung. Dalam strategi ini terdiri dari :

- a. Pelayanan diberikan oleh pejabat yang diberi kewenangan untuk itu dan berada di bawah kendali eksekutif.
- b. Setiap unit pelaksana bisa saja diberi otonomi administrasi dan keuangan sendiri tetapi harus dapat dipertanggung jawabkan kepada eksekutif.
- c. Setiap unit pelaksana pelayanan mungkin memiliki status hukumnya

- sendiri tetapi masih tetap berada dalam lingkaran administrasi pusat dan dikendalikan oleh eksekutif yang terkait.
- d. Otoritas pelaksanaan pelayanan bisa juga diberikan dalam bentuk public enterprise tetapi juga masih dalam kendali pemerintah lokal.
 - e. Di kota-kota Kanada dan Amerika Serikat biasanya menunjuk komisi-komisi tertentu untuk melaksanakan pelayanan pada masyarakat. Mereka bisa saja merupakan anggota dewan atau bukan tetapi tetap bertanggung jawab pada eksekutif.
 - f. Di Jerman Stadwerke adalah unit pelaksana pelayanan yang berada di bawah kendali pemerintah kota atau dalam bentuk perusahaan yang dikendalikan dan dikontrol oleh wakil pemerintah yang berada di dewan pimpinan perusahaan.
 - g. Dalam banyak hal pemerintah kota juga mengadopsi bentuk perusahaan terbatas agar lebih leluasa dan fleksibel dalam penetapan anggaran, kepegawaian. Untuk memudahkan kendali dan pengawasan diangkat beberapa anggota pemerintah menjadi anggota dewan pimpinan perusahaan.
 - h. Bisa juga disusun Badan Otoritas Bersama untuk melaksanakan pelayanan pada masyarakat.
2. Indirect or Delegated Strategy.
 - a. Mendelegasikan tugas pelayanan kepada agen baik pribadi publik ataupun privat yang diikat dengan kontrak dengan persyaratan tertentu.
 - b. Menyusun gabungan badan (sektor) publik dan privat untuk menangani tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam kendali dan pengawasan pemerintah.
 - c. Melaksanakan *contracting out* tugas pelayanan kepada organisasi nirlaba

yang kebanyakan masih terkait dengan tugas-tugas badan pemerintah.

- d. Melaksanakan *contracting out* tugas pelayanan kepada pihak swasta terutama untuk panjang dan mengejar kinerja yang lebih efisien.

Upaya pemerintah daerah untuk mewujudkan reformasi pelayanan publik ini pada dasarnya berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya yang sejalan dengan prinsip pelayanan prima pada instansi pemerintahan di daerah. Pada penerapan pelayanan prima ini terdapat pula beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Beberapa prinsip pelayanan prima tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Appropriateness*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
2. *Accessibility*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
3. *Continuity*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa layanan.
4. *Technicality*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan aturan, sistem, prosedur dan instrumen pelayanan yang baku.

5. *Prifitability*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus benar-benar dapat memberikan keuntungan ekonomis dan sosial kepada pemerintah dan masyarakat.
6. *Equitability*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus tersedia dan dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali.
7. *Transparency*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah dilakukan secara transparan sehingga masyarakat pengguna jasa layanan dapat menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan tersebut dengan baik dan benar.
8. *Accountability*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah pada akhirnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik, karena pada hakekatnya aparat pemerintah itu mempunyai tugas memberi pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.
9. *Effectiveness and Efficiency*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dilaksanakan secara eberhasil guna dan berdaya guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif mempunyai sifat terbuka, artinya masalah penelitian bersifat fleksibel dan perubahan untuk subyek sesuai dengan proses kerja yang terjadi di lapangan, sehingga fokus penelitiannya pun ikut juga berubah guna menyesuaikan diri dengan masalah

penelitian yang berubah (Moleong, 2001). Penelitian dengan pendekatan kualitatif ini bersifat lentur dan didasarkan pada perkembangan di lapangan, yakni biasanya mengikuti pola pemikiran yang bersifat *emperial inductive*, yang mana sesuatu dalam penelitian ini akan ditentukan kemudian berdasarkan hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan keadaan sebenarnya terjadi di lapangan. Fokus penelitian ini reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan. Lokasi penelitian ini suatu tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Sedangkan lokasi penelitian adalah pemerintah kabupaten Pamekasan dari sejumlah 25 (dua puluh lima) dinas atau instansi di lingkungan sekretariat daerah pemerintah kabupaten Pamekasan. Sumber Data. Menurut Moleong (1996:83) menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Mengacu pada masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka sumber data dalam penelitian ini yaitu meliputi :

Data primer diperoleh langsung dari informan yang telah ditentukan. Untuk itu penentuan samplingnya yang digunakan harus betul-betul mewakili semua populasi dengan menentukan informasi kunci (*key informan*) yang dapat memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut maka informan dalam penelitian ini dipilih dengan teknik purposif sampel (*purposive sampling*). Pemilihan informan ini didasarkan pada subyek penelitian yang menguasai masalah, memiliki data dan bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Informan dimaksud adalah pimpinan instansi atau

dinas/unit kerja yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel ini dengan memperhatikan kriteria yang telah ditentukan dalam teknik *purposive sampling* tersebut.

Dalam penelitian ini informan yang telah dipilih berdasarkan kriteria tersebut terdiri dari 9 (sembilan) pimpinan/kepala dinas pada pemerintah kabupaten Pamekasan yaitu; 1) Kepala Dikendukcapil, 2) Kepala Dinas Kesehatan Pamekasan, 3) Kepala Badan Keuangan daerah Pamekasan, 4) Direktur PDAM Pamekasan, 5) Kepala Dinas Sosial Pamekasan, 6) Kepala Koperasi dan Usaha Mikro Pamekasan, 7) Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pamekasan, 8) Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pamekasan, dan 9) Kepala Dinas Lingkungan Hidup Pamekasan.

Data sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari catatan atau dokumentasi berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data dokumentasi diperlukan untuk mendukung data yang diperoleh dari informan yang berkaitan dengan reformasi pelayanan public pada pemerintah kabupaten Pamekasan.

Teknik Pengumpulan Data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah meliputi: Wawancara secara mendalam (*in dept interview*) yang dilakukan kepada informal untuk menggali informasi dan data yang diperlukan sehubungan dengan reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan. Observasi, digunakan dengan pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung dan mencatat fenomena yang diteliti dilokasi penelitian. Dokumentasi, dimaksudkan untuk mendapatkan data sekunder seperti berupa surat-surat, arsip dan dokumen dari instansi yang terkait, yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan oleh

peneliti. Dokumen tersebut seperti *file, notes, interview write up mapping, fotografichs, sound* (Lofland and Lofland, 1984 dalam Moleong, 1996:9). Teknik dokumentasi ini untuk menunjang validitas data dan informasi yang telah didapat dari informan berkaitan dengan reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan.

Teknik analisa data ini mencakup kegiatan menelaah data, membagi menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mensintesakannya, mencari pola, menentukan apa yang penting dan apa yang akan dipelajari dan memutuskan apa yang akan dilaporkan (Bagdan dan Bihlen, 1990:17).

Teknik analisa data dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Miles dan Huberman (1992:35) yaitu meliputi: “reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan/ verifikasi”.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Pamekasan memiliki luas 79.230 hektare atau 792,3' km². Dibandingkan dengan kabupaten lainnya Pamekasan memiliki luas wilayah yang relatif kecil dengan jumlah penduduk yang relatif besar. Secara geografis kabupaten Pamekasan terletak pada 113°-19' Lintang Utara dan 113°-58' Bujur Timur. Untuk itu topografi kabupaten Pamekasan cenderung miring ke Selatan dan berada pada ketinggian 0-100 meter diatas permukaan laut.

Berdasarkan data kependudukan tahun 2018, penduduk Kabupaten Pamekasan telah mencapai 871.497 jiwa, dengan jumlah wanita lebih besar dari pria, (423.587 jiwa > 447.910 jiwa). Jumlah tersebut diketahui merupakan penduduk tetap, sedangkan penduduk

tidak tetap, sedangkan penduduk tidak tetap diperkirakan mencapai lebih dari 150.157 jiwa, yang merupakan penduduk komuter. Berdasarkan Sensus Penduduk Indonesia 2018 penduduk Pamekasan berjumlah 871.497 jiwa. Penduduk Pamekasan terdiri atas 423.587 laki-laki dan 447.910 perempuan.

Jadi kabupaten Pamekasan merupakan daerah dengan jumlah penduduk relatif lebih kecil dari pada 3 (tiga) kabupaten yang lainnya di Madura Jawa Timur. Sebagian besar penduduk Pamekasan berasal dari kelompok umur 15-19 dan 10-14 tahun (masing-masing 41% dan 37% dari total penduduk). Dilihat dari struktur umur penduduk, Pamekasan dihuni lebih kurang 871.497 jiwa berusia produktif, (25-35 tahun). Selanjutnya dilihat dari tingkat pendidikan, rata-rata lama sekolah penduduk telah mencapai 10,5 tahun. Maka dari itu secara relatif tersedia tenaga kerja yang cukup, yang dapat bekerja pada berbagai jenis perusahaan, baik jasa, perdagangan, maupun pertanian.

2. Reformasi pelayanan publik

Reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan meliputi semua instansi dengan memberikan pelayanan publik secara terpusat dalam satu lokal berupa *Mall Public Service* beralamat di Jalan Panglegur Km 3,5 Pamekasan. Beberapa permasalahan sebelum dilakukan reformasi pelayanan publik seperti adanya hubungan keluarga, pertemanan dan ‘salam tempel’ alasannya pimpinan sedang rapat, keluar kota, masih cuti dan sebagainya sehingga harus tertunda sesuai tenggat waktu yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan kembali. Akan tetapi setelah dilakukan reformasi pelayanan publik pada semua instansi sejumlah permasalahan tersebut

dapat diminimalkan atau ditiadakan kecuali pada pelayanan-pelayanan tertentu saja yang disyaratkan menurut peraturan perundang-undangan atau regulasi yang mendasarinya seperti ijin mendirikan bangunan, ijin usaha dan sebagainya. Pelayanan publik yang dilakukan di *Mall Public Service* ini meliputi semua instansi secara terpadu dan terpusat dalam satu lokal yang telah memuadahkan masyarakat Pamekasan dalam mendapatkan pelayanan publik terutama pelayanan yang lebih dari satu instansi dalam waktu yang bersamaan serta lebih trnasparan, simple, cepat, *fairness* dan berkeadilan. Disamping itu perubahan pelayanan publik atau reformasi pelayanan publik (*public service reform*) seperti itu lebih mudah dikontrol oleh semua pihak yang berkepentingan baik masyarakat, NGO (*non government organization*) atau lembaga swadaya masyarakat lainnya yang mempunyai kepedulian akan pentingnya reformasi pelayanan publik tersebut.

Dalam penelitian ini ditetapkan sejumlah indikator yang menjadi acuan dalam mengukur pelaksanaan reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan. Berkaitan dengan itu maka metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara terbuka, dokumentasi serta observasi untuk mendaoatkan data dan informasi di lapangan. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan dan didukung dengan dokumentasi yang menambah akurasi dan validasi yang telah dilakukan dengan wawancara langsung. Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan sebelumnya secara langsung pada obyek penelitian sebagai studi pendahuluan untuk mempertimbangkan dilakukannya penelitian ini. Beberapa

metode pengumpulan data ini yang digunakan dalam penelitian mengenai reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan, yang mendukung terwujudnya reformasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Pamekasan telah berhasil diwujudkan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan publik tersebut. Reformasi pelayanan publik harus juga diikuti dengan pola perubahan manajemen yang dapat mendukung reformasi publik tersebut secara utuh, realistis dan konsisten.

Hasil wawancara dengan informan berkaitan dengan reformasi pelayanan publik, diantaranya seperti di bawah ini.

1). Prosedur pelayanan

Upaya untuk mendorong reformasi pelayanan publik diperlukan adanya penerapan prosedur pelayanan tetap sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini disampaikan oleh Kepala Dinas Lingkungan Hidup Pamekasan, Amien Jabir mengungkapkan sebagai berikut :

“Menurut saya reformasi pelayanan publik itu harus mengacu pada ketentuan yang telah ditetapkan seperti prosedur pelayanan. Karena prosedur pelayanan inilah yang menjadi dasar dalam memberikan pelayanan itu sendiri kepada masyarakat. Prosedur pelayanan penting sebagai upaya memberikan kejelasan dalam reformasi pelayanan publik” (wawancara, 9 September 2019 di kantornya).

Pendapat yang senada dikemukakan oleh Kepala Dinas Direktur PDAM Pamekasan, Agus Bachtiar mengungkapkan sebagai berikut :

“Saya kira reformasi pelayanan publik itu tidak semudah yang diucapkan tapi perlu adanya keseriusan semua pihak terutama dalam menerapkan prosedur pelayanan oleh petugasnya di setiap

instansi pemerintah mulai dari tingkat pusat hingga daerah” (wawancara, 9 September 2019 di kantornya).

2). Waktu penyelesaian

Kemudian indikator berikutnya berkaitan dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan publik dikemukakan oleh Kepala Dinas Sosial Pamekasan, Syaiful Anam mengatakan sebagai berikut :

“Untuk kelancaran reformasi pelayanan publik ini salah satunya harus ada batas waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan publik secara cepat dan tepat waktu. Waktu untuk menyelesaikan layanan publik ini harus menjadi perhatian bagi petugas layanan di instansi publik. Sebab semakin cepat penyelesaian dalam pemberian pelayanan tentu semakin baik”. (wawancara, 9 September 2019 di kantornya).

3). Biaya pelayanan

Berkaitan dengan indikator berikutnya adalah biaya pelayanan, dimana biaya pelayanan ini ditanggungkan kepada masyarakat sebagai penerima layanan tersebut. Biaya pelayanan atau sering disebut sebagai administrasi pelayanan secara umum sudah banyak yang digratiskan atau dengan biaya yang sangat murah kecuali biaya pelayanan tertentu saja. Hal ini dijelaskan oleh Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pamekasan, Bambang Edi Suprpto sebagai berikut :

“Saya rasa untuk pelayanan pada masyarakat yang sifatnya ringan seperti surat keterangan sangat murah bahkan lebih banyak yang digratiskan itu kecuali tertentu saja seperti biaya perizinan atau IMB (izin mendirikan bangunan) dan izin usaha yang sudah ditentukan berdasarkan ataurannya (wawancara, 10 September 2019, di kantornya).

Pendapat yang senada juga disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pamekasan, Herman Kusnadi yang mengungkapkan sebagai berikut :

“Biaya pelayanan untuk masyarakat kalau di instansi kami rata-rata dapat dijangkau masyarakat bahkan tanpa biaya seperti pelayanan KTP, KK dan akte Kelahiran. Jadi masyarakat tinggal melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, kalau sudah lengkap dalam waktu singkat sudah bisa diterima hasilnya. Berbeda dengan perizinan seperti IMB dan izin usaha kisaran satu jutaan kira-kira itu” (wawancara, 10 September 2019, di kantornya).

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan public untuk surat-surat keterangan maupun menyangkut dokumen penting seperti KTP, KK dan akta kelahiran diberikan secara gratis atau tanpa dipungut biaya terkecuali untuk dokumen tertentu seperti menyangkut biaya perizinan untuk IMB (izin mendirikan bangunan), izin usaha yang sudah ditentukan besaran biayanya berdasarkan aturan yang ada.

4). Produk pelayanan

Untuk indikator mengenai produk pelayanan dari beberapa instansi tentu tidak sama menyangkut jenis layanan yang berbeda-beda sesuai dengan tugas pokok dari instansi yang bersangkutan dan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Badan Keuangan Daerah Pamekasan, Taufikurrahman sebagai berikut :

“Untuk produk layanan setiap instansi tentu tidak sama karena setiap instansi mempunyai jenis pelayanan yang berbeda, demikian pula jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Untuk badan keuangan daerah misalnya, tentu pelayanan administrasi menyangkut anggaran, biaya atau keuangan atau aset-

aset yang dimiliki pemerintah daerah. Produk pelayanan setiap instansi tentu beda-beda sesuai standar yang telah ditetapkan untuk pelayanan dari instansi yang bersangkutan, karena ada pelayanan dalam bentuk barang ada pula yang jasa” (wawancara, 11 September 2019, di kantornya).

5). Sarana dan prasarana

Untuk indikator sarana dan prasarana sebagai factor pendukung dalam reformasi pelayanan publik secara umum sudah memadai. Dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan pada masyarakat dan memudahkan pelayanan tersebut maka penggunaan sarana dan prasarana ini terbagi dalam dua jenis layanan yaitu pelayanan secara langsung atau *offline* dan pelayanan memanfaatkan teknologi atau secara *online*. Hal ini dijelaskan oleh Kepala Dinas Kesehatan Pamekasan, Farid Anwar sebagai berikut:

“Untuk mendukung proses pemberian layanan secara baik kepada masyarakat maka selain menggunakan sarana dan prasarana secara langsung atau offline, juga bisa dengan cara online yang sama-sama mempunyai kelebihan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kelebihan secara langsung atau offline ini masyarakat bisa mengetahui proses dan mekanisme pelayanannya, sementara untuk yang online masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor atau instansi dan bisa dilakukan dimana saja” (wawancara, 11 September 2019, di kantornya).

6). Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Untuk indikator yang lainnya adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan yang berkaitan langsung kemampuan dan kompetensi petugas layanan tersebut. Beraitan dengan indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan dijelaskan oleh Kepala Dinas

Koperasi dan Usaha Makro, Jhon Yulianto sebagai berikut:

“Pada dasarnya kemampuan petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh pengalaman dan pendidikan yang dimilikinya. Semakin banyak pengalamannya dalam pemberian layanan publik semakin kompeten dan mampu dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan itu. Tapi sebaliknya kalau miskin pengalaman maka agak sulit mencapai kompetensi sebagai petugas dalam memberikan layanan tersebut” (wawancara, 12 September 2019, di kantornya).

Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pamekasan, Akhmad Syaifuddin yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Untuk bisa dikatakan kompeten itu tidak cukup dengan pendidikan yang dimiliki tapi harus ditunjang dengan pengalaman dari petugas pelayanan tersebut. Karena pengalaman itu membuat mereka lebih menguasai terhadap pekerjaan yang harus diselesaikan terutama yang bersifat teknis. Semakin banyak pengalamannya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat maka kompetensinya semakin jelas pada petugas pemberi pelayanan tersebut” (wawancara, 12 September 2019, di kantornya).

Dari beberapa penjelasan diatas dapat dipahami bahwa reformasi pelayanan publik perlu adanya standar formal dalam pemberian layanan itu kepada masyarakat dan harus diwujudkan dengan baik berdasarkan legalitas formal pelayanan publik tersebut. Upaya mewujudkan reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan telah berhasil dilaksanakan dengan produk layanan yang memudahkan bagi masyarakat, lebih transparan, simple, cepat, *fairness* akuntabel dan berkeadilan

dengan biaya yang dapat dijangkau masyarakat bahkan ada yang gratis, kecuali pada pelayanan publik tertentu seperti perizinan IMB, dan ijin usaha dan semacamnya yang telah ditentukan menurut undang-undang atau regulasi yang ada. Untuk pengurusan izin IMB dan izin usaha misalnya sudah ditentukan dengan biaya masing-masing Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) dalam satu kali pengurusannya. Reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan ini didukung dengan kemampuan sumberdaya yang kompeten dengan layanan yang profesional.

Pelayanan yang diberikan juga menggunakan sarana dan prasarana yang telah memanfaatkan teknologi yang ada serta dengan melalui dua cara pelayanan yaitu dengan cara mendatangi langsung instansi pelayanan publik, dan pemanfaatan teknologi seperti perangkat *software*, *email* dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan tersebut. Untuk itu reformasi pelayanan publik tersebut dilakukan dengan penataan sumberdaya manusianya maupun perangkat pendukungnya berupa sarana prasarana dengan memanfaatkan teknologi dalam bentuk *software* yang dapat mendukung pelayanan secara cepat, efektif dan efisien. Jadi untuk mendukung dan mewujudkan reformasi pelayanan publik ini dilakukan perangkat ada yang atau sarana prasarana yang bersifat *off line* maupun yang *online*.

Reformasi pelayanan pada pemerintah kabupaten Pamekasan dilakukan dengan mengacu pada standar pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah menyangkut prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Semua berkaitan merupakan

standar dalam pemberian pelayanan publik dari setiap instansi publik. Untuk itu beberapa standar pelayanan publik menjadi dasar dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten Pamekasan. berbicara prosedur pelayanan tentu berkaitan dengan ketentuan yang baku yang dipedomani dalam pemberian pelayanan tersebut. Penerapan prosedur pelayanan sangat penting sebagai upaya memberikan kejelasan arah dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik.

Selain prosedur pelayanan tersebut dalam mewujudkan reformasi pelayanan public penting untuk adanya kejelasan waktu berkaitan dengan penyelesaian layanan yang diberikan pada masyarakat. Dalam hal ini pentingnya batas waktu penyelesaian pemberian layanan public dari suatu instansi pemerintah daerah. Oleh sebab itu batasan waktu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara cepat dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kemudian batas waktu penyelesaian pemberian pelayanan itu harus menjadi perhatian bagi petugas layanan di instansi publik. Sebab semakin cepat penyelesaian dalam pemberian pelayanan tentu semakin baik. Sebelum dilakukan reformasi pelayanan publik ini setiap pemberian pelayanan seringkali dikaitkan dengan biaya yang harus ditanggung kepada pelanggan atau penerima layanan. Sejalan dengan reformasi pelayanan publik ini pembiayaan semua dapat dijangkau bahkan pada pengurusan dokumen tertentu telah dgratiskan seperti pelayanan KTP, KK dan akte kelahiran, kecuali pada pelayanan tertentu menyangkut perizinan dengan biaya yang telah ditentukan berdasarkan peraturan yang ada. Misalnya perizinan IMB (izin mendirikan bangunan) dan izin untuk usaha berkisar

Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah).

Penertapan biaya pelayanan seperti didasarkan pada ketentuan yang telah ditetapkan secara formal. Semua bentuk pelayanan publik tersebut baik yang tanpa biaya maupun dengan biaya tentu melahirkan produk pelayanan bagi masyarakat. Berkaitan dengan produk pelayanan ini setiap instansi tentu berbeda sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini tentu sangat berkaitan dengan jenis kebutuhan layanan dan instansi yang berkompeten untuk pelayanan dimaksud. Disamping perbedaan jenis pelayanan dari instansi yang bersangkutan, juga menyangkut bentuk pelayanan, karena ada pelayanan dalam bentuk barang ada pula dalam bentuk jasa. Karena itu bentuk pelayanan public baik pelayanan barang maupun jasa sangat tergantung pula pada sarana dan prasana yang digunakan. Sejalan dengan perkembangan teknologi maka pemanfaat sarana dan prasarana pelayanan publik bisa menggunakan dengan dua cara yaitu secara langsung atau *offline*, juga bisa dengan cara *online* yang sama-sama mempunyai kelebihan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kelebihan secara langsung atau *offline* ini masyarakat bisa mengetahui proses dan mekanisme pelayanannya, sementara untuk yang *online* masyarakat tidak perlu datang ke kantor atau instansi dan bisa dilakukan dimana saja. Dalam pemanfaatan teknologi itu maka sangat tergantung pula pada kompetensi petugas pemberi pelayanan tersebut. Kompetensi petugas pemberi pelayanan itu berkaitan dengan pengalaman seseorang dalam memberikan pelayanan publik pada suatu instansi di pemerintahan daerah. Oleh karena itu semakin banyak pengalamannya dalam pemberian layanan publik semakin kompeten dan mampu

dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan publik di setiap instansinya. Beberapa standar pelayanan publik diatas menjadi indikator pemerintah kabupaten Pamekasan dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik di setiap instansi yang ada.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

- a. Upaya untuk mewujudkan reformasi pelayanan publik pada pemerintah Kabupaten Pamekasan dilakukan dengan menjadikan pusat layanan secara lokalisasi dalam satu tempat yang terintegrasi atau terpusat. Pelayanan publik secara terpusat ini berupa *Mall Public Service*, yang menyatukan semua pelayanan dari semua instansi pada pemerintah kabupaten Pamekasan.
- b. Reformasi pelayanan publik pada pemerintah Kabupaten Pamekasan telah berhasil diwujudkan dengan prosedur pelayanan dan produk layanan yang memudahkan bagi masyarakat, lebih transparan, simple, cepat, *fairness* akuntabel dan berkeadilan dengan biaya yang dapat dijangkau bahkan gratis kecuali pada pelayanan publik tertentu seperti IMB, dan ijin usaha berkisar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah) yang telah ditentukan menurut regulasi yang ada. Untuk mewujudkan reformasi pelayanan publik pada pemerintah Kabupaten Pamekasan ini telah didukung dengan kemampuan sumberdaya yang kompeten dengan layanan yang profesional.
- c. Dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik pada pemerintah Kabupaten Pamekasan telah didukung dengan sarana dan

prasarana yang memadai dan mampu bersaing sehingga dapat menyelesaikan pelayanan publik secara tepat waktu. Penggunaan sarana dan prasarana tersebut diterapkan dengan dua cara yaitu pelayanan kepada masyarakat secara langsung dengan mendatangi instansi yang bersangkutan atau cara *offline*, dan pemanfaatan teknologi dengan cara *online* seperti email dan perangkat *software* lainnya yang dapat menunjang pada pemberian pelayanan publik secara efektif dan efisien. Untuk itu dalam upaya mewujudkan reformasi pelayanan publik pada pemerintah Kabupaten Pamekasan dengan tujuan memudahkan dan mempercepat pelayanan publik tersebut maka telah menempuh dua cara pelayanan publik yaitu dengan cara *offline* dan *online*.

2. Rekomendasi

Dalam penelitian berkaitan dengan reformasi pelayanan publik pada pemerintah Kabupaten Pamekasan ini maka penulis dapat sarankan hal-hal berikut:

- a. Dalam rangka mendukung terwujudnya reformasi pelayanan publik yang efektif dan efisien pada pemerintah kabupaten Pamekasan, maka hendaknya setiap petugas layanan memberikan pelayanan publik (*public service*) tersebut secara serius dengan memperhatikan beberapa ketentuan dalam standar pelayanan publik yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Untuk terwujudnya reformasi pelayanan publik yang efektif dan transparan serta akuntabel pada pemerintah kabupaten Pamekasan maka perlu adanya peningkatan

- profesionalisme dan kompetensi petugas pelayanan yang diikuti dengan integritas dan kemampuan serta sikap yang familiar dan elegan terhadap semua pelanggan atau masyarakat penerima layanan dimaksud.
- c. Untuk mendukung terlaksananya reformasi pelayanan publik yang terbuka dan independen proporsional pada pemerintah kabupaten Pamekasan maka hendaknya setiap petugas pelayanan memberikan perhatian yang serius terhadap pentingnya integritas, kompetensi, *managerial skill*, alokasi waktu dalam pemberian layanan publik dengan mengedepankan prinsip efektifitas, efisiensi, profesionalisme, kompetensi, transparansi, dan akuntabilitas.

REFERENSI

- Adam Ibrahim, IW 2000, *Perilaku Organisasi*, Sinar Baru, Algesindo, Jakarta.
- Bogdan, Biklen, 1982, Pengantar Studi Penelitian, PT. ALFABETA, Bandung.
- Irfan Islamy 2002, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan dalam Seminar Good Governance, FIA, Unibraw, Malang.
- Komaruddin, 1996, *Kamus Istilah Skripsi dan Thesis*, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Kunto, Herwibowo, dan NS, Budiana, 2015, *Hidroponik Sayuran*, Penebar Swadaya, Jakarta.
- Lexy J Moleong, 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Marzuki, 1987, *Metodologi Riset*, BPFE Universitas Islam Indonesia, Joyakarta.
- Miles, dan Huberman, 1992. *Anlisa Data Kualitatif*, Penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan III, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, 2003, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* Bandung, Tarsito.
- Sondang P Siagian, 1996, *Peranan Staf Dalam Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Suryono, Hariyanto, 2011, *Belajar dan Pembelajaran Teori dan Konsep Dasar*, Bandung, PT. remaja Rosdakarya.
- Suwondo, Pradana, 2004, *Penatalaksanaan Diabetes Melitus Terpadu*, Balai Penerbit FKUI, Jakarta.
- Susilo Zauhar, 2007, *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi dan Strateg*, Jakarta, PT. bumi Aksara.