

## ANALISIS PERILAKU APARAT DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEHILANGAN DAN SKCK PADA POLSEK TENGGARONG POLRES KUTAI KARTANEGARA

Purwo Asmadi<sup>1)</sup>, Aris Sunarya<sup>2)</sup>

<sup>1) 2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Email: poerwo.xli@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku aparat dalam memberikan pelayanan publik pada Kepolisian Sektor Tenggarong Kota Kutai Kartanegara, juga untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pada Kepolisian Sektor Tenggarong Kota Kutai Kartanegara. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, yakni mengkaji dan mempelajari fenomena perilaku yang muncul pada pelayanan publik pada Kepolisian Sektor Tenggarong Kota Kutai Kartanegara dalam hal pengurusan SKCK dan pembuatan STNK dan SIM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku aparat yang ditunjukkan berupa ketaatan, ketekunan kerja dan kepuasan tergolong cukup tinggi sementara kedisiplinan masih rendah karena masih banyak aparat yang mangkir dari jam kantor, begitu pula mengenai tanggung jawab masih rendah karena kurangnya keinginan dan kemampuan dalam mengambil keputusan. Sedangkan kualitas layanan seperti pembuatan STNK dan SIM memang agak sukar dan terkesan lambat karena banyak membutuhkan persyaratan, untuk pelayanan dan pengurusan SKCK prosedur pelayanan cukup mudah dan waktu penyelesaian tidak terlalu lama.

**Kata Kunci:** Analisis, Pelayanan, Perilaku Petugas

### Abstract

*This study aims to determine the behavior of officers in providing public services to the Tenggarong Sector Police of Kutai Kartanegara City; also to find out the quality of services provided by officers at the Tenggarong Sector Police Kutai Kartanegara City. This type of research is qualitative research with a phenomenological approach, which examines and studies behavioral phenomena that arise in public services at the Tenggarong Sector Police of Kutai Kartanegara City in terms of SKCK management and making STNK and SIM. The results showed that the behavior of officers shown in the form of obedience, work diligence and satisfaction was quite high while discipline was still low because there were still many officers who were absent from office hours, as well as low responsibility due to lack of desire and ability to make decisions. While the quality of services such as making STNK and SIM is rather difficult and seems slow because it requires many requirements, for service and SKCK management the service procedure is quite easy and the turnaround time is not too long.*

**Keywords:** Analysis, Service, Officer Behavior

### A. LATAR BELAKANG

Kehidupan di dalam masyarakat terkadang kita mendengar keluhan bahwa birokrasi yang dimainkan oleh aparatur cenderung mempersulit urusan yang berkaitan dengan kepentingan pelayanan publik. Dapat dicontohkan seperti dalam hal pengurusan akta jual beli tanah, pengantar surat izin mendirikan bangunan, dan surat izin lainnya. Bahkan di

berbagai daerah terkadang investor mengurungkan niatnya untuk membuka lapangan kerja akibat dari perizinan yang mendapat hambatan birokrasi.

Beberapa tahun yang lalu masyarakat masih ada yang mengeluh berhubungan dengan pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah dimana pelayanan tersebut di bawah atau masih kurang memenuhi harapan masyarakat misalnya

waktu penyelesaian, prosedur yang berbelit-belit, penentuan biaya di luar biaya resmi yang dipungut serta banyak hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang belum memuaskan sehingga mengakibatkan masih ada rasa kecewa masyarakat atas pelayanan yang diberikan tersebut. Pemberian pelayanan sesuai dengan harapan yang didambakan adalah impian masyarakat terhadap wujud pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah.

Aparat Kepolisian Sektor Tenggarong dalam memberikan pelayanan seringkali diperhadapkan dengan kondisi dan lingkungan kerja yang tidak kondusif. Hal itu ditandai dengan hubungan antara pimpinan dan bawahan, serta sarana dan prasarana pelayanan yang tidak mendukung kegiatan pelayanan. Kenyataan ini semakin memperburuk sistem pelayanan organisasi pemerintahan yang pada akhirnya meningkatnya keluhan masyarakat. Umumnya, masyarakat akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan (biaya, waktu, prosedur) yang ditentukan, apalagi bila pada praktiknya pemberian pelayanan tersebut akan lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya, Artinya, aparat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Hal inilah yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi positif masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan tersebut adalah pelayanan prima sehingga dapat diperoleh terselenggaranya *good governance* yang

merupakan prasyarat bagi setiap unsur penyelenggara pemerintahan untuk melaksanakan pembangunan dalam mewujudkan aspirasi masyarakat mencapai tujuan cita-cita berbangsa dan bernegara.

Berdasarkan hasil pengamatan dan informasi secara tidak langsung dari masyarakat penerapan pelayanan prima khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik pada Kepolisian Sektor Tenggarong beberapa tahun yang lalu sepenuhnya belum berjalan seperti biasa.

Aparat dalam hal ini pegawai Kepolisian Sektor Tenggarong sebagai pilar utama pelayanan pada masyarakat diharapkan mampu memperlihatkan perilaku yang baik dan bertanggung jawab sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan. Perilaku ini akan tercermin dari sikap, watak dan keyakinan sebagai abdi masyarakat bukan untuk dilayani melainkan untuk melayani. Dengan konsep demikian, maka diharapkan bahwa kualitas pelayanan akan tercipta karena bersumber dan berakar dari perilaku aparat itu sendiri.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Teori Perilaku Aparat**

Menurut Thoah (1994), perilaku manusia dalam fungsi dari interaksi antara person atau dengan lingkungannya. Perilaku seorang individu (aparat) terbentuk melalui proses interaksi antara individu itu sendiri dengan lingkungannya. Setiap individu mempunyai karakteristik tersendiri, kemudian karakteristik akan dibawa ketika ia memasuki suatu lingkungan tertentu, seperti organisasi atau birokrasi. Karakteristik ini berupa keramahan, kesopanan, ketaatan, ketekunan, tanggung jawab, dan disiplin.

### **2. Teori Pelayanan Publik**

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

- a) Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang

- membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - c) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
  - d) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
  - e) Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
  - f) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

### **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, yakni dengan mengkaji dan mempelajari fenomena atau perilaku yang masuk dalam pelayanan publik. Penelitian ini tidak menguji hipotesa-hipotesa, melainkan menjelaskan dan menganalisis secara mendalam tentang fenomena yang diteliti.

### **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

#### **1. Konsep Perilaku Aparat Kepolisian Sektor Tenggara Kota Kutai Kartanegara**

Konsep perilaku aparat berkaitan dengan sikap dan tindakan aparat dalam hal ini aparat pada Kepolisian Sektor Tenggara Kota Kutai Kartanegara sebagai hasil interaksi atau hubungan timbal balik antara aparat dan lingkungannya yakni dengan masyarakat penerima jasa layanan. Sikap dimaksud adalah kecenderungan untuk bertindak dan bertingkah laku yang merupakan aktualisasi sikap sebagai respon atas antisipasi terhadap kecenderungan gerak

perubahan yang terjadi dalam situasi dan kondisi lingkungan tertentu.

Pengukuran terhadap perilaku aparat dilakukan dengan identifikasi analisis terhadap beberapa indikator yakni; Sikap ramah ketaatan, ketekunan kerja, tanggung jawab atau kedisiplinan, dan kesopanan. Perlunya pendekatan perilaku aparat secara sistematis dikarenakan alasan adanya kepercayaan bahwa perilaku seseorang, termasuk aparat tidak terjadi secara kebetulan. Perilaku tersebut muncul karena alasan-alasan tertentu dan ditujukan untuk mencapai maksud tertentu pula yang dipercayai oleh aparat sebagai cara yang terbaik, benar dan tidak merugikan serta tidak menyalahi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perilaku yang ditampilkan oleh aparat pada Kepolisian Sektor Tenggara Kota Kutai Kartanegara umumnya bisa diketahui dan diramalkan apabila ada pengetahuan terhadap persepsi aparat aparat terhadap keadaan tertentu dan yang dianggap penting. Perilaku itu terkadang tidak rasional menurut pandangan umum, namun jika ditelusuri secara mendalam maka aparat tersebut memiliki alasan pribadi yang dapat dimengerti.

#### **2. Karakteristik Perilaku Aparat Kepolisian Sektor Tenggara Kota Kutai Kartanegara**

Menurut Thoha (1994), perilaku manusia dalam fungsi dari interaksi antara person atau dengan lingkungannya. Perilaku seorang individu (aparat) terbentuk melalui proses interaksi antara individu itu sendiri dengan lingkungannya. Setiap individu mempunyai karakteristik tersendiri, kemudian karakteristik akan dibawa ketika ia memasuki suatu lingkungan tertentu, seperti organisasi atau birokrasi. Karakteristik ini sebagai berikut:

##### **a) Sikap Sopan dan Ramah**

Kesopanan dan keramahan aparat yaitu sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sebagaimana yang dikatakan oleh informan berikut:

*“Kami selalu menjaga nama baik selaku aparat dan pribadi di dalam melayani masyarakat. Karena satu kali saja berbuat yang kurang sopan itu akan membekas dan selamanya akan diingat oleh masyarakat, apalagi kalau tingkat pendidikan masyarakat yang dilayani hanya sampai sekolah dasar atau bahkan tidak sekolah.” (Wawancara dengan Kepala Polsek Tenggarong, tanggal 28 Juni 2023).*

Berdasarkan kenyataan di atas dapat dikatakan bahwa apa yang dikemukakan oleh aparat tersebut mengenai sikap sopan dan ramah kepada masyarakat memang seharusnya dijaga agar pandangan masyarakat terhadap aparat kepolisian senantiasa menjadi pengayom di masyarakat. Masyarakat menginginkan bahwa apa yang diurus selalu ingin merasa puas karena aparat adalah pelayan masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagai aparat harus memiliki tatakrama dalam memberikan layanan publik. Mereka harus menyadari bahwa sebagai aparat negara yang baik, mereka berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan.

b) Ketaatan

Salah satu indikator perilaku aparat adalah ketaatan yang dinilai dari kepatuhan aparat dalam melaksanakan tugas dan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan yang berlaku.

Pelaksanaan tugas bagi aparat Kepolisian Sektor Tenggarong Kota Kutai Kartanegara didasarkan pada Tugas Pokok dan Fungsi yang diatur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2021 tentang SOTK Polres dan Polsek. Peraturan ini memuat tentang Susunan

Organisasi dan Tata Kerja Polres dan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Polsek. Melalui peraturan ini pula semua aparat Kepolisian Sektor Tenggarong Kota Kutai Kartanegara bekerja sesuai dengan tupoksinya. Hasil wawancara dengan aparat Kepolisian Sektor Tenggarong Kota Kutai Kartanegara menjelaskan bahwa semua aparat aparat masing-masing seksi sudah mengetahui dan memahami tugas pokok dan fungsi yang harus diembannya, namun masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya di lapangan.

*“Semua seksi sudah punya tugas pokok dan kewajiban yang harus dilaksanakan, tetapi masih ada juga sebagian aparat yang melakukan pekerjaan lain di luar tugas pokoknya dengan alasan membantu keluarganya atau temannya untuk mengurus kepentingannya, dan ini tidak perlu saya sebutkan orangnya karena sebenarnya dia mengetahui tapi tetap begitu pekerjaannya.” (Wawancara dengan Wakil Kepala Polsek Tenggarong, 29 Juni 2023).*

Hal ini dibenarkan oleh pernyataan Kepala Polsek Tenggarong sebagai berikut:

*“Salah satu tugas kepolisian adalah mengayomi masyarakat. Kegiatan ini rutin dilakukan. Kalau hanya mengandalkan aparat yang ada di seksi ini, maka saya rasa pelaksanaannya tidak bisa sukses, karena tidak semua aparat yang ada pada kepolisian memiliki keterampilan yang dibutuhkan. Menurut saya hal itu wajar-wajar saja, justru menunjukkan kekompakan dan kerja sama. Apa yang dilakukan itu sudah benar kecuali kalau meninggalkan pekerjaan sendiri untuk mengerjakan pekerjaan orang lain, apalagi kalau sampai menelantarkan masyarakat yang dilayani itu baru tidak benar.” (Wawancara dengan Kepala Polsek Tenggarong, 29 Juni 2023).*

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas dan berdasarkan hasil observasi di lapangan diketahui bahwa semua aparat sudah mengetahui, memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang diatur dalam Peraturan Kapolri. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya memang sering terjadi kesalahpahaman antar aparat, namun bisa segera diatasi oleh Kepala Kepolisian Sektor Tenggara, seperti yang dikemukakan sebagai berikut:

*“Memang pernah terjadi kesalahpahaman tetapi bisa diatasi. Kesalahpahaman ini terjadi karena aparat yang bersangkutan merupakan aparat yang masih baru, belum memiliki pengalaman dan masih dalam tahap pembelajaran.”* (Wawancara dengan Kepala Polsek Tenggara, 29 Juni 2023).

c) Ketekunan

Indikator ketiga mengenai perilaku aparat adalah ketekunan kerja, yaitu keadaan memenuhi kepentingan masyarakat, keadaan membantu masyarakat dan kesediaan membantu masyarakat dan kesediaan menyelesaikan tugas yang diberikan.

Masalah pelayanan yang terlambat penyelesaiannya karena bentuk pelayanannya yang membutuhkan kelengkapan administrasi seperti pembuatan STNK. Hal ini dibenarkan oleh Kapolsek Tenggara bersangkutan dan akan dinilai sebagai aparat yang tidak tertib administrasi, seperti yang dikemukakan berikut:

*“Memang masih ada beberapa bentuk pelayanan yang membutuhkan banyak kelengkapan administrasi. Tapi saya rasa bukan berarti sengaja memperlambat urusan, karena kalau memang administrasinya tidak lengkap maka rekomendasinya memang tidak keluar. Memang, masih ada sebagian masyarakat yang menilai kalau kelengkapan berkas adalah suatu hal*

*yang sulit, tetapi mau apalagi karena memang begitulah prosedurnya.”* (Wawancara dengan Kapolsek Tenggara, 29 Juni 2023).

Berdasarkan hasil penelusuran diketahui bahwa mekanisme yang harus dilalui untuk pengurusan pembuatan STNK membutuhkan kelengkapan berkas yang lumayan banyak seperti diantaranya surat BPKB, surat dari radio, dan surat kebenaran nomor rangka kendaraan. Sementara itu, dari sisi masyarakat kurang lengkapnya berkas disebabkan kurangnya perhatian terhadap hal-hal yang berkaitan dengan rekomendasi yang diurus seperti kebenaran nomor rangka kendaraan.

Pembuatan SKCK memang tidak dikeluhkan oleh masyarakat karena biayanya memang tidak ada kecuali kalau masyarakat yang dengan ikhlas dan sukarela memberikan imbalan jasa kepada aparat yang mengerjakan tersebut, kecuali masyarakat yang meminta untuk diuruskan hanya tahu jadinya saja, seperti yang dikemukakan oleh salah seorang informan yang mengurus SKCK berikut ini.

*“Waktu saya mengurus SKCK karena saya ada keperluan mendadak, maka saya meminta tolong kepada aparat untuk diuruskan dan saya tinggal terima jadinya saja. Saya memberikan pas foto, foto copi kartu keluarga, dan uang sebanyak Rp 20.000,00 sampai selesai.”* (Wawancara dengan SL, 29 Juni 2023).

Demikian pula yang dikemukakan oleh aparat lain.

*“Sekarang ini era reformasi, masyarakat mengetahui mana yang benar dan mana yang salah. aparat jangan disalahkan untuk urusan biaya yang memang wajar, kecuali kalau memang ada aparat yang meminta uang lebih dari masyarakat. Itu salah dan tidak dibenarkan, jadi laporkan saja.”* (Wawancara dengan salah satu anggota

*Kepolisian Polsek Tenggarong tanggal 29 Juni 2023).*

Hal ini juga dibenarkan oleh Kapolsek Tenggarong:

*“Kalau ada aparat saya yang meminta uang lebih dari warga apalagi yang namanya pungutan liar, tolong laporkan, sebutkan namanya dan tanggal kejadiannya, saya akan tindak tegas. Saya rasa masyarakat semakin terbuka dan kritis, mereka bisa menyampaikan keluhannya melalui media, namun jangan terkesan ditutup-tutupi, tanpa menyebutkan identitas pelapor dan yang dilaporkan. Kita harus jujur, bukan saja pada diri sendiri, tetapi terlebih kepada masyarakat. Tanggung jawab sebagai aparat memang berat, namun masyarakat juga hendaknya membantu dengan cara melaporkan dengan benar dan jangan ditutup-tutupi.” (Wawancara dengan salah satu anggota Kepolisian Polsek Tenggarong tanggal 29 Juni 2023).*

Berdasarkan pernyataan di atas diketahui bahwa Kapolsek Tenggarong membenarkan adanya biaya kepengurusan administrasi yang memang sudah diatur berdasarkan peraturan. Kapolsek Tenggarong juga memberikan jaminan adanya sanksi bagi aparat yang ketahuan meminta biaya tambahan di luar kewajaran atau bahkan melakukan pungutan liar yang tidak diketahui asal usulnya. Meskipun demikian, jaminan sanksi ini bukan merupakan jaminan bahwa tidak ada aparat yang berbuat demikian, karena disadari bahwa perilaku aparat, selain dipengaruhi oleh faktor lingkungan, juga sangat dipengaruhi oleh kepribadian mental, yang secara otomatis akan berpulang kepada aparat yang bersangkutan.

d) Tanggung Jawab dan Kedisiplinan

Kesediaan melakukan tugas dan pekerjaan yang dibebankan pada aparat aparat merupakan salah satu indikator dari pertanggungjawaban dimana penilaian dilakukan pada kesungguhan

melakukan tugas dan kewajiban serta transparansi dalam pelaksanaan tugas. Hasil pengamatan menunjukkan kesungguhan melakukan tugas akan tercermin dari perilaku aparat-aparat yang bekerja dengan semangat dan motivasi yang tinggi, tidak bermalas-malas, apalagi pada waktu sibuk misalnya pukul 09.00 sampai dengan pukul 12.00. Diungkapkan oleh salah seorang aparat yang menyatakan:

*“Kalau mau mengurus sesuatu, sebaiknya jam-jam pagi bukan jam-jam mengantuk seperti ini. Apalagi kalau mau mengurus dan perlu tanda tangan, sebaiknya pagi-pagi.” (Wawancara dengan salah satu anggota Kepolisian Sektor Tenggarong, tanggal 29 Juni 2023).*

Kesungguhan aparat memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Waktu kerja untuk pelayanan adalah 6 hari kerja dalam seminggu. Hari Senin sampai dengan Sabtu pukul 07.30-16.00. Pernyataan salah seorang responden (MK):

*“Kalau mau pengurusannya cepat, harus datang pagi-pagi karena semua aparat lengkap, mulai dari pemeriksaan berkas sampai selesai. Mereka cukup disiplin karena kantor sudah terbuka pukul 07.30.” (Wawancara tanggal 29 Juni 2023).*

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat aparat yang memiliki kedisiplinan yang rendah, dilihat dari jadwal kedatangan mereka setelah pukul 08.00. pada hal kedisiplinan aparat merupakan salah satu kunci kesuksesan pelayanan publik, karena tanpa kedisiplinan yang tinggi, maka aparat aparat cenderung untuk mangkir dari pekerjaan, sehingga pelayanan publik akan terganggu dan merugikan penerima jasa layanan. Kecenderungan jawaban dari responden terhadap rendahnya

kedisiplinan sebagian aparat aparat, cukup memberikan indikasi bahwa pembinaan terhadap aparat yang indiscipliner perlu dilakukan baik melalui teguran maupun pemberian sanksi.

Kesungguhan aparat dalam melakukan tugas akan tercermin dari perilaku yang sungguh-sungguh dalam bekerja, sehingga mendapat pujian dari masyarakat pengguna jasa apalagi kalau urusannya lebih cepat selesai dari harapan mereka maka pastilah merasa senang. Aparat yang mempunyai kemampuan yang lamban apalagi kalau nanti menunggu perintah baru mau bekerja tanpa ada inisiatif sendiri maka terkadang menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terungkap dari pernyataan salah seorang aparat:

*“Kita tidak berani mengambil keputusan yang tidak diatur dalam undang-undang, karena risikonya berat. Apalagi kalau tidak ada kewenangan untuk itu. Biasanya menunggu keputusan dari atasan. Kalau kabag yang dituju kebetulan ada ditempat, tidak ada masalah. Biasanya susah juga memberikan pengertian kepada masyarakat.”* (Wawancara dengan AM tanggal 29 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kapolsek Tenggara diketahui bahwa pada dasarnya gaya kepemimpinan yang diterapkan adalah tipe delegatif, dimana ada sebagian kewenangan yang diberikan kepada kepala-kepala seksi, namun kurang berkembang karena ada aparat yang sudah terbiasa dengan gaya kepemimpinan paternalistik, dimana tipe kepemimpinan dengan gaya ini adalah segala keputusan diserahkan kepada pimpinan atau atasan.

Perilaku aparat pada dasarnya merupakan akumulasi dari nilai-nilai, sikap yang tertanam sejak awal. Salah satu nilai-nilai tersebut adalah kepuasan kerja yang akan tercermin dari

terpenuhinya kebutuhan aparat dan pengembangan karir. Kebutuhan aparat berupa kebutuhan fisik, keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Setiap aparat memiliki pemenuhan kebutuhan yang berbeda-beda. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang aparat berikut:

*“Saat ini kebutuhan yang paling mendasar yang saya harus penuhi adalah kebutuhan fisik, seperti makanan, pakaian, dan perumahan yang layak bagi keluarga saya. Dengan gaji yang sekarang memang masih kurang, tetapi kita harus pandai-pandai mendahulukan kepentingan yang paling mendesak.”* (Wawancara dengan SD tanggal 29 Juni 2023).

Kebutuhan tertinggi adalah aktualisasi diri yang dinilai dari kemampuan dan kesempatan aparat untuk mengembangkan karir. Dalam hal ini adalah kenaikan pangkat atau golongan, bahkan jabatan yang diemban. Menurut wawancara dengan aparat diketahui bahwa pengembangan karir sudah berlangsung dengan baik, dalam arti bahwa semua aparat memiliki kesempatan untuk dipromosikan ke jenjang jabatan yang lebih tinggi, juga pangkat dan golongan, asalkan memenuhi kriteria atau persyaratan yang digariskan oleh kepegawaian.

Diungkapkan oleh Wakil Kapolsek Tenggara:

*“Dulu saya belum punya jabatan seperti sekarang. Kami dipromosikan karena sesuai dengan kepangkatan dan golongan. Jadi, masalah kenaikan jabatan, cukup bagus karena dilakukan secara terbuka, sehingga tidak menimbulkan kecemburuan sosial dari teman-teman yang lain.”* (Wawancara dengan Wakapolsek Tenggara tanggal 29 Juni 2023).

Adapun bentuk pengembangan karir yang lain adalah adanya kesempatan untuk melanjutkan pendidikan atau

mengikuti kursus-kursus pelatihan bagi aparat aparat dalam rangka meningkatkan keterampilan teknis, seperti komputer untuk kesempatan melanjutkan pendidikan.

Pengembangan aparat yang terlihat masih kurang ini juga mencerminkan kurangnya aparat mengikuti pelatihan manajemen pelayanan, sehingga pelayanan yang ada sekarang masih kurang berkembang sesuai dengan tuntutan reformasi pelayanan publik.

Sektor pelayanan publik berkembang dengan pesat. Perkembangan ini tentu tidak bisa terlepas dari adanya permintaan masyarakat yang juga semakin meningkat. Imbas dari perkembangan yang semakin pesat itu adalah lahirnya kebutuhan baru yang tidak akan bisa dikelola dengan baik oleh sistem akuntabilitas publik yang tradisional hanya mengandalkan hubungan formal antara legislatif, birokrasi pemerintahan dengan lembaga penyedia layanan publik itu sendiri. Kecamatan Tenggara sebagai salah satu kecamatan yang mengalami perkembangan yang signifikan perlu melakukan langkah strategis penataan kualitas pelayanan publik secara prima yang cepat, pasti, mudah, biaya layak, transparan dan akuntabel dengan program perbaikan manajemen, sistem, ketentuan perundang-undangan, prosedur serta aparat pelayan publik dan pencegahan praktik penyimpangan prosedur pelayanan.

### 3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Kepolisian Sektor Tenggara Kota Kutai Kartanegara adalah penyedia layanan publik salah satunya adalah pembuatan SKCK. Keandalan pelayanan publik ditinjau dari aspek keadilan sosial harus berfokus pada pengembangan pelayanan yang mudah, transparan, dan menganut paradigma baru pelayanan publik, analisis kualitas pelayanan belum pernah dilakukan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

#### a) Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.. Diketahui bahwa prosedur pelayanan sangat sederhana, yakni mengisi formulir atau berkas sesuai dengan jenis layanan yang diinginkan dan memenuhi kelengkapan administrasi.

Pernyataan salah seorang responden (HE) yang mengaku bahwa prosedur yang harus dijalani agak sukar dan agak berbelit karena berkas- berkas yang harus dilengkapi cukup banyak.

*“Banyak saya lengkapi berkas untuk mengurus pembuatan STNK sehingga saya merasa bosan dan agak berbelit.” (Wawancara, 29 Juni 2023).*

Berkas yang dianggap menyulitkan untuk mengurus pembuatan STNK dikarenakan agak berbelit. Sedangkan kemudahan mengurus SKCK memang sangat sederhana. Hal ini dikemukakan oleh salah seorang responden (RT):

*“Prosedur yang harus dijalani mudah, yakni hanya mengajukan permohonan dan melengkapi syarat-syarat.” (Wawancara tanggal 29 Juni 2023).*

Setelah dilakukan pengecekan berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang aparat diketahui bahwa, pada dasarnya prosedur yang harus dijalani cukup sederhana, namun masih ada anggota masyarakat merasa kesulitan menyiapkan berkas-berkasnya. Meskipun demikian, mereka tetap menyelesaikan kelengkapan berkas walaupun dalam jangka waktu yang cukup lama. Kondisi ini tentu saja tidak diharapkan, baik oleh pihak pemberi jasa layanan karena hal tersebut akan menghambat kelancaran proses mengurus SKCK.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa perilaku aparat yang ditunjukkan pada kualitas pelayanan berupa kemudahan persyaratan adalah

ketaatan terhadap ketentuan yang berlaku, artinya untuk setiap layanan yang diberikan, ada persyaratan tertentu yang harus dipatuhi oleh masyarakat dan ditaati oleh aparat. Dengan demikian, masyarakat dan aparat harus taat dan patuh terhadap aturan yang berlaku, tanpa pandang bulu dan tanpa pilih kasih. Berdasarkan analisis dan pembahasan diketahui bahwa perilaku aparat pada kualitas layanan kesesuaian prasyarat adalah ketaatan dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

b) Kondisional

Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Terlihat dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa hal ini terjadi karena pada saat pengurusan pejabat yang menangani sedang menjalankan dinas luar, sehingga wewenang dan tanggung jawab didisposisikan pada aparat lain.

Berdasarkan hasil pantauan di lapangan memang terkadang ada aparat meninggalkan ruangan atau meja pada saat-saat tertentu, misalnya menjelang pukul 12.00, dan kalau ada warga masyarakat yang kebetulan sedang mengurus mereka akan kebingungan kepada siapa mereka seharusnya mengajukan permohonan tersebut.

Walaupun demikian, pelayanan tetap dilakukan oleh aparat dari masing-masing jenis pelayanan karena menganggap bahwa pelayanan yang bertanggung jawab sangat jelas yakni semua aparat tanpa terkecuali. Hal ini diungkapkan oleh responden (AL):

*“Kalau aparat yang melayani memang sangat jelas, yang penting ada aparat, ya itu saja.”* ( Wawancara tanggal 29 Juni 2023).

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi diketahui bahwa pejabat yang berwenang dalam pengurusan SKCK dan

pengurusan STNK adalah bagian Satintelkam dan Satlantas.

Berdasarkan hasil dan pembahasan diketahui bahwa perilaku aparat yang ditunjukkan pada kualitas layanan kejelasan dan kepastian aparat adalah perilaku yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas. Kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh aparat dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh aparat merupakan hasil pengalaman selama beberapa tahun memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil dan pembahasan diketahui bahwa perilaku aparat yang ditunjukkan pada kualitas layanan kemampuan aparat adalah kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

c) Partisipatif

Partisipatif adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Rata-rata informan tidak mempermasalahkan tentang kecepatan pelayanan aparat. Keterlambatan biasanya terjadi apabila masih ada berkas belum dilengkapi sehingga harus melengkapi apa-apa yang masih kurang.

Kecepatan pelayanan yang diberikan adalah sikap tanggap aparat dalam melayani masyarakat. Sesuai ungkapan salah seorang informan mengemukakan:

*“Bagaimana tidak cepat pelayanannya kalau berkas yang diserahkan sudah lengkap dan pegawainya juga ada di tempat, kecuali kalau masih ada yang kurang lengkap*

*maka harus pulang melengkapinya.” (Wawancara BT, tanggal 29 Juni 2023).*

Apa yang dikemukakan oleh informan BT tersebut memberikan gambaran bahwa apa yang diharapkan oleh masyarakat dalam pelayanannya adalah cepat selesai sehingga memudahkan untuk melakukan pekerjaan yang lain.

d) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

*“Budaya diskriminasi yang bagaimana? Apakah yang dimaksudkan adalah mendahulukan keluarga dibandingkan dengan kepentingan masyarakat lain yang sedang mengurus? Kalau yang seperti itu, masih sering terjadi. Namun bukan berarti kepentingan warga lain diabaikan tetapi tetap dikerjakan, tetapi memang susah untuk menghilangkan apalagi kalau kepentingan itu mendesak.” (Wawancara dengan SD, tanggal 29 Juni 2023).*

Budaya diskriminatif yang dimaksudkan adalah memberikan perlakuan yang berbeda pada warga, baik disebabkan karena kedekatan keluarga dan pertemanan (nepotisme), maupun alasan lain, misalnya masyarakat berpenghasilan tinggi dan rendah, warga berseragam dan tidak berseragam. Hasil penelusuran menunjukkan bahwa budaya diskriminasi masih sering terjadi, khususnya untuk pengurusan bagi warga yang berseragam atau bekerja di sektor formal (PNS, TNI, Polri). Pernyataan aparat-aparat yang cenderung merupakan pembenaran terhadap apa yang dilakukan, sebagaimana berikut ini:

*“Tidak ada maksud untuk melakukan diskriminasi, tetapi kalau sesama aparat, kita mengetahui bahwa waktunya tidak banyak karena harus kembali ke kantornya juga. Kasihan juga kalau bisa dikerjakan cepat, ya*

*dikerjakan.” (Wawancara dengan JL, tanggal 29 Juni 2023).*

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa budaya yang terkesan diskriminatif ini tidak boleh dibiarkan berlarut-larut, karena akan merusak citra sebuah aparat yang menggalakkan kepentingan masyarakat secara keseluruhan, tanpa memandang pangkat, jabatan, pekerjaan dan strata sosial.

Kesamaan hak yaitu dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Hasil wawancara menunjukkan bahwa perlakuan aparat tidak adil yang mendahulukan kepentingan keluarga yang datang melakukan pengurusan dan pada anggota masyarakat lain, yang kebetulan juga merupakan Polisi. Berdasarkan hasil dan pembahasan diketahui bahwa perilaku aparat dalam memberikan layanan pada kualitas layanan keadilan pelayanan adalah perilaku yang taat dan patuh terhadap aturan yang berlaku. Kesamaan hak akan tercapai apabila tidak ada sikap membeda-bedakan penerima pelayanan publik. Mereka semua mendapatkan hak atas pelayanan secara adil. Mereka pun dilayani secara sopan dan ramah.

e) Transparansi

Transparansi yaitu bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diketahui bahwa perilaku aparat yang ditunjukkan pada kualitas layanan kewajaran biaya adalah perilaku yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing. Jika dilihat dari kepastian jadwal adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam

waktu yang telah ditentukan sebelumnya oleh unit penyelenggara pelayanan. Hal ini terlihat dari jadwal pelayanan yang biasa terbuka sudah melewati pukul 09.00. pagi dan tertutup sebelum pukul 16.00. Hal ini juga berkaitan erat dengan kedisiplinan aparat yang telah dijelaskan sebelumnya.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas diketahui bahwa perilaku aparat yang ditunjukkan pada kualitas layanan ketepatan jadwal. Rata-rata informan tidak memperlakukan tentang jadwal yang ditentukan oleh aparat. Keterlambatan biasanya terjadi apabila masih ada berkas belum dilengkapi sehingga harus melengkapi apa-apa yang masih kurang.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Perilaku aparat yang ditunjukkan oleh sikap ramah dan sopan, ketaatan, ketekunan kerja, tergolong cukup tinggi. Sementara indikator kedisiplinan masih rendah, karena masih banyak aparat aparat yang mangkir dari jam kantor. Sedangkan indikator tanggung jawab tergolong tinggi walaupun masih ada aparat yang kurang berani dan mampu mengambil keputusan dan tanggung jawab. Kualitas pelayanan untuk rekomendasi STNK adalah prosedur pelayanan yang agak sukar, kurang adil, dan terkesan lambat. Kualitas pelayanan untuk pengesahan SKCK prosedur pelayanan memang cukup mudah dan tidak terlalu lama.

### 2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan berikut adalah rekomendasi yang diajukan oleh peneliti, diantaranya:

a) Perlu peningkatan kualitas dari perilaku aparat-aparat melalui pembinaan secara mental spiritual, mengikuti pelatihan-pelatihan manajemen pelayanan dan peningkatan jenjang pendidikan. Kualitas

layanan masih perlu mendapatkan perhatian karena masih ada beberapa indikator yang perlu dibenahi utamanya pada prosedur pelayanan, kecepatan layanan.

b) Perlu dilakukan implementasi terhadap paradigma pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Bagi masyarakat sebaiknya mengetahui terlebih dulu prosedur dan persyaratan administrasi serta biaya yang dikeluarkan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan kesalahan prosedur administrasi yang pada akhirnya akan memperlihatkan pelayanan yang bertele-tele, akibat kurangnya pemahaman mengenai prosedur administrasi.

## REFERENSI

- Collier, D. A. (1994). *Manajemen Pelayanan Kualitas Total Cara Terbaik Untuk Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Danim, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia.
- Gibson, Ivancovich, & Donnelly. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, dan Proses. Alih Bahasa Djakarsi*. Jakarta: Erlangga.
- Iqbal, M. (2007). *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kartasasmita. (1996). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Komaruddin. (1994). *Kamus Manajemen*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Lukman, S. (1998). *Reformasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Globalisasi*. Jakarta: UP Depdagri.
- Moenir, A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Publik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, T. (1997). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Rangkuti, F. (2002). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Rasyid. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik*. Jakarta: Yasrif Watampone.

- Ratminto. (2008). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salusu, J. (2000). *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: PT. Gramedia Widya Sarana Indonesia.
- Sedarmayanti. (2000). *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju.