eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (2), 2015: 1339-1353
ISSN 0000-0000, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2015

IMPLEMENTASI KEPMEN PAN NO. 63 TAHUN 2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Defi Maya Oktasari[1]

Abstrak

Defi Maya oktasari,Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Dibawah bimbingan Bapak Drs.Daud Kondorura, M.Si dan Bapak Dr. H. Muh. Jamal Amin M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan atau penerapan KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara, serta untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik guna menciptakan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.

Sumber data diperoleh dengan menggunakan dua tahapan yaitu, teknik purposive sampling dan accidental sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif dari Miles, Hubermen dan Johnny Saldana, yang diawali dengan Kondensasi Data, Penyajian Data dan Penyimpulan/Verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara telah mengupayakan pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan indikator-indikator penelitian yaitu asas-asas dalam KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun, dalam pelaksanaanya belum maksimal seperti dalam hal Transparansi Pihak Kecamatan Sepaku Belum Menyediakan berbagai Informasi megenai alur, prosedur dalam kepengurusan dokumen yang di tempel pada papan informasi dan mengenai ketepatan waktu pelayanan staf kecamatan Sepaku harus berpedoman kepada Standar waktu penyelesaian yang telah ditetapkan. Serta dalam penelitian ini terdapat beberapa hambatan-hambatan yaitu: kesadaran dan partisipasi masyarakat yang masih rendah, fasilitas pendukung pelayanan yang kurang memadai dan kinerja dari aparatur yang dinilai masih kurang disiplin serta kurang memahami tugas dan fungsinya.

Kata Kunci *: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Kecamatan Sepaku*

---

[1] Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: defimaya_oktasari@yahoo.com

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kebijkan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat dan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada setiap instansi. Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsanya sebagai warga Negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi untuk mengontrol terhadap prilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit, lamban dan melelahkan.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah Kantor Kecamatan Sepaku kabupaten Penajam Paser Utara. Pasalnya, prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam praktek Pelayanan masih kurang memperhatiakan asas dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah tercantum dalam peraturan yang sudah ada. Seperti yang terjadi di lapangan belum sepenuhnya transparan, sehingga masyarakat belum paham mengenai alur prosedur, tata cara, persyaratan, pejabat penanggung jawab, dan waktu pelayanan yang seharusnya wajib diinformasikan secara terbuka dan ditempel pada papan informasi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis bermaksud menuangkan dalam bentuk tulisan skripsi dengan judul penelitian mengenai "Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public di kantor kecamatan Sepaku Kab. PPU".

Kerangka Dasar Teori

Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Pendapat Cleaves (dalam Wahab, 2008) yang secara tegas menyebutkan bahwa: *Implementasi itu mencakup* "Proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administratif dan politik". Keberhasilan atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan atau mengoperasionalkan program-program yang telah

dirancang sebelumya. Sebaliknya keseluruhan proses implementasi kebijakan dapat dievaluasi dengan cara mengukur atau membandingkan antara hasil akhir dari program-program tersebut dengan tujuan-tujuan kebijakan.

Kebijakan Publik

Kebijakan publik diciptakan untuk mengatur kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Menurut, Friedrich (dalam Agustino, 2006) mengatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Menurut David Easton (dalam M. Solly Lubis, 2007) menyebutkan kebijakan pemerintah itu sebagai "kewenangan untuk mengalokasi nilai-nilai" bagi masyarakat secara menyeluruh. Berarti yang berwewenang mengatur secara menyeluruh kepentingan masyarakat, ialah pemerintah, bukan lembaga yang lain. Kebijakan Negara adalah pengalokasian nilai-nilai secara keseluruhan kepada anggota masyarakat oleh sesuatu pemerintah yang sah.

Selanjutnya Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn (dalam Soewarno, 2003) secara umum kebijakan dikelompokan menjadi 3, yaitu :

1. Proses pembuatan kebijakan merupakan kegiatan perumusan hingga dibuatnya suatu kebijakan.
2. Proses implementasi merupakan pelaksanaan kebijakan yang sudah dirumuskan.
3. Proses evaluasi kebijakan merupakan proses mengkaji kembali implementasi yang sudah dilaksanakan atau dengan kata lain mencari jawaban apa yang terjadi akibat implementasi kebijakan tertentu dan membahas antara cara yang digunakan dengan hasil yang dicapai.

Dengan demikian yang dimaksud kebijakan publik adalah suatu lingkup kegiatan yang ditetapan oleh pemerintah atau aktor pejabat pemerintah yang dilaksanakan maupun yang tidak dilaksanakan oleh pemerintah atau kelompok lain untuk mencapai tujuan tertentu.

Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Budi Winarno (2005) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai: "Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usah-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan".

Menurut Smith (dalam Islamy, 2001), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel:

1. *Idealized policy* yaitu pola interaksi yang digagas oleh perumus kebijakan dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi dan merangsang target group untuk melaksanakannya.
2. *Target groups* yaitu bagian dari *stake holders* yang diharapkan dapat mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh perumus kebijakan. Karena kelompok ini menjadi sasaran dari implementasi kebijakan, maka diharapkan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku dengan kebijakan yang telah dirumuskan.
3. *Implementing organization* yaitu badan-badan pelaksana yang bertanggungjawab dalam implementasi kebijakan.
4. *Environmental factor* yaitu unsur-unsur di dalam lingkungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan seperti aspek budaya, ekonomi dan politik.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik dalam hal ini dimaksudkan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan pemerintah dalam rangka mewujudkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik

Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2006) mengatakan dalam model kebijakan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu:

a. Ukuran dan tujuan kebijakan, diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan.
b. Sumber-sumber kebijakan, menurut Van meter dan Van Horn yang dikutip oleh Agustino, sumber daya kebijakan merupaan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya manusia, biaya dan waktu. Sumber-sumber kebijakan tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. sumber daya manusia sangat penting arena sebagai sumber penggerak dan pelaksana kebijakan.
c. Ciri-ciri atau sifat badan / instansi pelaksana, keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari sifat atau ciri-ciri badan / instansi pelaksanan kebiajakan. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para badan atau instansi pelaksananya. Menurut Subarsono kualitas dari suatu kebiajakan dipengaruhi oleh kualitas atau ciri-ciri dari para aktor, kualitas tersebut adalah tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja, dan integritas moralnya (Subarsono, 2006).
d. Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana, komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi

implementasi kebijakan. Menurut Hogwood dan Gunn yang dikutip Wahap bahwa: "koordinasi bukanlah sekedar menyangkut persoalan mengkomunikasikan informasi ataupun membentuk struktur-struktur administrasi yang cocok, melaikan menyangkut pola persoalan yang lebih mendasar, yaitu praktik pelaksanaan kebijakan". Berdasarkan teori diatas maka semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

e. Sikap para pelaksana, menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Widodo, bahwa karakteristik para pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Sikap para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai pelaksana kebijakan harus ditandai dengan sikap disiplin. Hal tersebut dilakukan karena dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, setiap badan/instansi pelaksana kebijakan harus merasa memiliki tugasnya masing-masing berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.
f. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik, dalam menilai kinerja keberhasilan implementasi kebijakan, menurut Van Mater dan Van Horn yang dikutip oleh Agustino adalah sejauh mana lingkungan eksternal ikut mendukung keberhasilan kebijakan politik yang telah ditetapkan, lingkungan eksternal tersebut adalah ekonomi, sosial dan politik. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik juga merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu implementasi.

Pelayanan Publik

Menurut Inu Kencana (Dalam Husni, 2013), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kepmenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 merumuskan bahwa : "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanankan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan".

Permasalahan Pelayanan Publik

1. Penyelenggara

   Dilihat dari sisi penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia umumnya masih memiliki beberapa kelemahan, diantaranya :

   a. Kurang responsive. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsure pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi, respon terhadap berbagai keluhan,

aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya di sampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan tertelak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan tumpang kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
e. Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan perijinan, pada umumnya di lakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus di lalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang peduli terhadap keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu kewaktu.
g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perijinan, sering kali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

2. Sumber Daya Manusia

   Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utama pelayanan publik oleh pemerintah adalah tentang kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Dan salah satu unsur utama yang sangat perlu dipertimbangkan untuk perbaikan/peningkatan mutu pelayanan publik adalah masalah sistem remunersi (penggajian) yang sesuai bagi birokrat dapat dikurangi, atau dibersihkan.

3. Kelembagaan

   Kelemahan utama kelembagaan birokrasi pemerintah terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang efisien dan optimal, tetapi justru hirarkis, sehingga membuat pelayanan menjadi berbeli-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi dengan baik. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat dominan dilakukan oleh pemerintah, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efisien. Sebaiknya, kedua fungi tersebut dibagi secara seimbang antara pemerintah dan masyarakat, yaitu pemeritah sebagai pemegang fungsi pengaturan, sedangkan dalam hal-hal tertentu yang memungkinkan, masyarakat dilibatkan dalam fungsi penyelenggaraan, misalnya perencanaan dan pembangunan.

KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

Pengertian umum

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Maksud dan tujuan

a. Maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
b. Tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

Hakekat pelayanan publik

Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi msayarakat.

Asas pelayanan publik

a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memdai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas, dapat dipertanggunjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanana dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
d. Pertisispatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyeleggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan hak, tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan,
   a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat dselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertangungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan kerapian, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Definisi Konsepsional

Implementasi KEPMAN PAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah Suatu penerapan dalam pelaksanaan kebijakan yang didalamnya ada kegiatan dalam rangka terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan, yang dilaksanakan sesuai dengan asas pelayanan publik dan prinsip pelayanan publik yang terkandung dalam sebuah keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara yang berlaku bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dilaksanankan dengan tujuan demi kepentingan bersama.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti..

Sedangkan menurut Nawawi (2006) menyatakan bahwa metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur atau cara pemecahan masalah penelitian dengan

memaparkan keadaan objek yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat, pabrik, dan lain-lainnya) sebagaimana adanya, berdasarkan fakta-fakta yang aktual pada saat sekarang.

Sebagaimana jenis penelitian ini, peneliti akan menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan secara objektif yang berhubungan dengan Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi KEPMEN PAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik

Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan bahwa dalam memaksimalkan kebijakan pelayanan publik harus menjalankan substansi dari kebijakan pelayanan publik. Dalam setiap kebijakan pasti memiliki maksud dan tujuan dalam memaksimalkan kebijakan tersebut dalam pelaksanaannya. KEPMEN PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menginginkan hakikat pelayanan publik adalah memeberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiaban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Dalam keputusan tersebut mengatur bahwa dalam pelayanan publik harus benar-benar menjalankan Asas yang terkandunng dalam KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, agar kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara maksimal. Jadi sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya adapun indikator yang akan diteliti dalam penelitian ini sesuai yang tertera dalam asas-asas pelayanan publik pada KEPMEN PAN No 63 tahun 2003 yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

1. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka, dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

Prinsip transparansi berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, dengan keterbukaan dari aparatur pemerintah tentang segala persoalan dan informasi-informasi baik yang menyangkut tentang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau yang lain sebagainya dapat memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang secara optimal.

Pelayanan publik yang berdasarkan dengan keterbukaan akan terjamin apabila aparat Kecamatan Sepaku dalam proses pemberian pelayanan bersikap terbuka kepada masyarakat dalam menjelaskan secara lisan dan secara tertulis tentang prosedur pelayanan di kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Mengingat keterbukaan dalam pelayanan sangat penting diperhatikan

oleh aparat Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa Implementasi KEPMEN PAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik dari asas transparansi masih belum sepenuhnya di upayakan, terlihat dari belum adanya pnyediaan papan informasi yang mudah dipahami dan menarik yang memuat tentang alur, prosedur dan standar waktu penyelesaian pelayanan.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa Implementasi KEPMEN PAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik dari asas Akuntabilitas sudah diupayakan oleh pihak kantor kecamatan Sepaku bisa dilihat bahwa pihak kecamatan tidak mempersulit dalam pemberian pelayanan, aparat akan bertanggungjawab dan segera memperbaiki jika ada gugatan dari masyarakat apabila terdapat kesalahan dalam penulisan data.

3. Kondisional

Kondisional dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Efisiensi adalah satu pengertian tentang perhubungan optimal antara pendapatan dan pengeluaran, bekerja keras dan hasil-hasilnya, modal dan keuntungan, biaya dan kenikmatan, yang ada kalanya juga disamakan dengan ketepatan atau dapat juga dirumuskan sebagai perbandingan terbaik antara pengeluaran dan penghasilan, antara suatu usaha kerja dengan hasilnya. Sedangkan Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa Implementasi KEPMEN PAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik dari asas Kondisional, pihak kecamatan belum sepenuhnya mengupayakan memberikan pelayanan yang cepat dan mahir dalam kepengurusan beberapa dokumen karena masyarakat masih menunggu lama dalam penyelesaiannya.

4. Partisipatif

Partisipatif dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pelayanan diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang berdasarkan partisifatif akan terwujud apabila aparat kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara mengupayakan hal-hal apa saja yang berkaitan dengan aspirasi, kebutuhan, dan harapan

masyarakat. Pemerintah diharapkan dapat memahami apa saja yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan pada kantor Kecamtan Sepaku kabupaten PPU.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa Implementasi KEPMEN PAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik dari asas Partisipatif sudah di upayakan oleh pihak kantor kecamatan Sepaku, dilihat dari berjalannya program-program sosialisasi tata cara kepengurusan e-KTP maupun berbagai dokumen ke tiap-tiap Desa.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Hal ini dapat terlaksana apabila dalam pelayanan aparat memperhatikan kesamaan hak dalam pelayanan, karena dengan pelayanan sesuai dengan kesamaan hak maka masyarakat akan merasa tidak dibeda-bedakan dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa Implementasi KEPMEN PAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik dari asas Kesamaan Hak dalam pelayanan di kantor kecamatan Sepaku sudah di laksanakan oleh pihak kecamatan bisa di lihat dalam memberikan pelayanan kepada semua masyarakat pihak kecamatan tidak membeda-bedakan suku, agama, rasa dan golongan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah jika meberikan pelayanan harus berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban dari masyarakat, dan pemerintah. Bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Untuk memaksimalkannya pihak Kecamatan Sepaku harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan keseimbangan hak dan kewajiban, agar pelayanan publik dapat mewujudkan pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa Implementasi KEPMEN PAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik dari asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban di kecamatan Sepaku dapat dilihat aparat dalam kewajibannya melayani masyarakat sudah mengupayakan meberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dilihat dari kewajiban masyarakat bahwa kesadaran masyarakat masih kurang dalam hal pembaharuan data.

Hambatan-*Hambatan dalam Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi KEPMEN PAN No 63 tahun 2003 yaitu

fasilitas pendukung yang pelayanan belum memadai, kesadaran masyarakat dalam hal pembaharuan data asih rendah dan sumber daya aparatur yang masih rendah.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dalam Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Sepaku kabupaten Penajam Paser Utara yang mengacu pada indikator-indikator penelitian yaitu asas-asas dalam pelayanan publik, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Transparansi dalam Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten PPU yang belum sepenuhnya di upayakan oleh kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten PPU, terlihat dari belum adanya penyediaan papan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat dan masih ada pemberian pelayanan yang belum tepat waktu dalam penyelesaiannya, dikarenakan aparat belum memperhatikan standar waktu pelayanan yang sudah ditetapakan oleh kantor Kecamatan Sepaku kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Akuntabilitas dalam pemberian Pelyanan Publik di kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten PPU sudah di upayakan oleh Pihak Kantor Kecamatan Sepaku bisa dilihat bahwa pihak Kecamatan Sepaku tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan, aparat akan bertanggung jawab dan segera memperbaiki jika ada komplain dan gugatan dari masyarakat apabila terdapat kesalahan dalam penulisan data.
3. Kondisional dalam pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku, aparat dinilai sudah mahir dalam melayani kepengurusan surat izin. Tetapi dalam hal pelayanan pembuatan e-KTP aparat belum sepenuhnya mengupayakan memberikan pelayanan yang cepat dan mahir dalam pengurusannya karena masyarakat masih menunggu lama dalam penyelesaiannya.
4. Partisipatif dalam pemberian pelayanan sudah diupayakan pihak kantor Kecamatan Sepaku misalnya dilihat dari berjalannya program-program sosialisasi tata cara pengurusan e-KTP maupun berbagai dokumen ke tiap-tiap Desa. Hal ini menunjukan ada kegiatan pihak Kecamatan Sepaku dalam mengajak masyarakat untuk ikut serta dalam mensukseskan program-program pemerintah kabupaten PPU.
5. Kesamaan Hak dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Sepaku sudah di laksanakan oleh pihak Kecamatan misalnya memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan tidak membedakan suku, agama dan golongan terhadap masyarakat.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam memaksimalkan pelayanan publik di Kecamatan Sepaku dapat dilihat bahwa aparat dalam kewajibanya melayani masyarakat sudah mengupayakan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak Kecamatan sudah tercapai. Dilihat dari masyarakat bahwa

kesadaran dan kewajiban masyarakat masih kurang dalam hal pembaharuan data dan pengurusan e-KTP atau berbagai dokumen.

7. Hasil penelitian Implementasi KEPMEN PAN No 63 tahun 2003 juga masih terdapat hambatan-hambatan yang terjadi di kantor Kecamatan Sepaku yaitu:
   a. Fasilitas pendukung pelayanan yang masih kurang memadai, misalnya belum di upayakannya ruangan khusus bagi kelompok rentan untuk penyandang cacat dan lansia.
   b. Kesadaran masyarakat masih rendah dalam hal pembaruan data dan mengurus berbagai dokumen maupun surat izin di kantor Kecamatan Sepaku.
   c. Sumber daya aparatur yang masih rendah, masih adanya aparatur Kecamatan yang belum mahir dalam mengaplikasikan komputer dan kurang cekat dalam memberikan pelayanan sehinggan dalam melaksanakan tugas nya sering di jumpai kendala dan kesalahan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan diatas dalam Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Sepaku kabupaten Penajam Paser Utara, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Menegenai asas Transparansi dalam Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Sepaku perlu adanya keterbukaan tertulis yang mudah dilihat dan menarik (papan informasi) dan penyediaan papan informasi yang berukuran besar terkait persayaratan atau alur dan pengurusan e-KTP dan berbagai dokumen agar dalam prosedur atau persyaratan di kantor Kecamatan Sepaku mudah dimengerti atau dipahami oleh masyarakat. Mengenai Ketepatan waktu dalam pelayanan, Kecamatan Sepaku Kabupaten PPU harus mengupayakan membuat standar waktu pelayanan yang di perlihatkan pada papan informasi pelayanan di kantor Kecamatan Sepaku dan pihak Kecamatan Sepaku wajib memeperhatikan mengenai waktu yang telah ditetapkan dalam penyelesaian e-KTP serta berbagai dokumen, hal ini dimaksudkan demi terwujudnya ketepatan waktu dalam pelayanan.
2. Mengenai asas Kondisional dalam Pelayanan Publik pihak Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara harus mengupayakan pemberian Pelayanan cepat tanggap dan mahir dengan meningkatkan kemampuan staf-staf kantor Kecamatan Sepaku dalam Kepengurusan e-KTP serta berbagai dokumen atau surat-surat izin .
3. Mengenai rendahnya kesadaran masyarakat dalam keikutsertaan untuk memaksimalkan Pelayanan Publik di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara maka pihak kecamatan harus mengetahui dan memahami kepentingan dan kesibukan masyarakat yang rata-rata pekerjaannya sebagai petani. Apabila mengadakan sosialisasi rutin mengenai pembaruan pendataan dan pentingnya mengurus berbagai dokumen maupun surat izin kepada

masyarakat tidak harus dilalukan pada pagi hari karena di pagi hari masyarakat lebih mementingkan keperluannya untuk bekerja di kebun. Maka pihak kecamatan Sepaku dapat memilih alternative lain untuk melakukan sosialisasi pada malam hari yaitu melalui media perkumpulan kelompok tani yang telah dibentuk di setiap lingkungan RT atau Desa masing-masing agar keikutsertaan masyarakat dalam mensukseskan program sosialisasi pihak kecamatan bisa dimaksimalkan.

4. Mengenai penyediaan fasilitas khusus, Perlu adanya fasilitas dalam pelayanan terhadap kelompok rentan (lansia, dan penyandang cacat), serta adanya perlakuan yang berbeda atau khusus dari aparat terhadap kelompok rentan dalam proses pelayanan di kantor Kecamatan Sepaku .
5. Mengenai peningkatan Sumber Daya Aparatur, Pihak kantor Kecamatan Sepaku diharapkan lebih meningkatkan SDM aparatur kecamatan dengan mengadakan pelatihan secara rutin kepada seluruh staf kantor Kecamatan dan juga dalam meningkatkan motivasi aparatur pihak Kecamatan Sepaku harus mengupayakan pemberian reward dan punishment yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. 2014. *Manajemen Penelitian*. Bandung: Rineka Cipta.

Badjuri, Abdulkahar dan Teguh Yuwono. 2002. *Kebijakan Publik (Konsep & Srategi)*. Semarang: FISIP UNDIP

Handayaningrat, Soewarno, 2003. *Sistem Birokrasi Pemerintah*, CV Mas Agung, Jakarta.

Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta:UII Press Yogyakarta.

Islamy, M. Irfan. 2007. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Pemerintah.* Jakarta: Bumi Aksara.

Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik (Bebasis Dynamic Policy Analisys).* Yogyakarta: Gava Media.

Lubis, Solly. 2007. *Kebijakan Publik*. Bandung: Mandar Maju.

Miles, Mathew B, A. Michael Hubberman dan Johnny Saldana. 2014.*Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook.* Sage Publications.

Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Askara, Jakarta.

_____. *2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Nawawi, Hadari. 2006. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik formulasi, Implementasi, dan Evaluasi.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik.* Bandung : CV. Alfabeta.
Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta : Balai Pustaka.
Putra, Fadilah. 2003. *Paradigm Krisis Dalam Study Kebijakan Publik*, Surabaya : Pustaka Pelajar.
Ratminto dan Atik Septiwinarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pustaka.
Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
Suggono, Bambang. 1994. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
Sugiono, 2002. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Penerbit Angkasa.Suyatno-Sutinah. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana
Subarsono, AG. 2006. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta:
Pustaka Pelajar.
Thamrin, Husni. 2013. Hukum *Pelayanan Publik Di Indonesia*, Aswaja Presindo, Yogyakarta.
Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.
Wahab, Abdul Solichin, 2004. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebikasanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik)*. Malang: Bayumedia Publising.
Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Media Pressindo.
_____2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus).* Yogyakarta: CAPS.

Dokumen:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
Undang-Undang RI Tahun 1945
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sumber Internet:

Wikipedia. Pelayanan Publik. http//en.wikipedia.org/wiki/public_service
http://hykurniawan.wordpress.com/2012/02/16/implementasi-kebijakan-publik-aspek-komponen-aktifitas-dan-tahapan/
http://nugrohodidik.blogspot.com/2012/12/implementasi-kebijakan-publik.html