

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI DI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Muhammad Ihsan Mappagiling^{1*}, Jaelan Usman², Syukri³

^{1,2}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This research aims to find out about the quality of public services in the era of digitalization at the Duapitue District Office, Sidenreng Rappang Regency. This type of research uses qualitative research with a descriptive type that focuses on the quality of public services in the era of digitalization at the Duapitue District Office, Sidenreng Rappang Regency. The results of this research indicate that the existence of Transparency in Dua Pitue District regarding openness in the public service process is not good enough. This is characterized by openness regarding service procedures, not yet well publicized and not yet understood by some people. Accountability at the Dua Pitue District Office. The sub-district government carries out its duties and functions properly and correctly based on standard service procedures. Participation in the Dua Pitue District Office is the provision of services (serving) the needs or people who have an interest in the organization in accordance with the basic rules and mental involvement of a person in achieving goals, as well as taking responsibility for it. equality of rights and human resources must have extensive scientific capabilities in providing services and speed in providing information as well as accuracy, friendliness and comfort.

Keywords: public services, digitalization, e-government

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan publik di era digitalisasi di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif yang berfokus kepada kualitas pelayanan publik di era digitalisasi di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Adanya Transparansi Kecamatan Dua Pitue mengenai keterbukaan dalam proses pelayanan publik belum cukup baik. Ini ditandai dengan keterbukaan mengenai prosedur pelayanan, belum begitu dipublikasikan dengan baik dan belum dipahami oleh sebagian masyarakat. Akuntabilitas di Kantor Kecamatan Dua Pitue Pemerintah kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar yang didasarkan pada standar prosedur pelayanan. Partisipatif yang ada di Kantor Kecamatan Dua Pitue adalah pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan keterlibatan mental seseorang kepada pencapaian tujuan, serta ikut bertanggung jawab didalamnya. kesamaan hak dan sumber daya manusia harus memiliki kemampuan ilmu pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam memberikan informasi serta, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Kata kunci: pelayanan publik, digitalisasi, pemerintahan eletronik

* muhammad@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif (Erlianti, 2019). Kegiatan ini disediakan dan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pada sektor pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat diterapkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik seiring dengan meningkatnya tuntutan dari masyarakat (Habibullah, 2010). Tuntutan yang dimaksud yaitu diperlukan kecepatan dan ketepatan dengan standarisasinya. Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat juga harus mengamati keefektifan dan keefisienan dalam memberikan pelayanan seperti, memperhatikan ruang, waktu, dan tarif

yang akan menjadi beban bagi pengguna pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Pelayanan ini mulai dari pemerintah pusat, kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, tingkat kecamatan, kelurahan/desa.

Disamping itu juga sering didengar dan dilihat adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak transparan, tidak bertanggung jawab dan diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya pada saat ini kinerja pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi perhatian, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Melihat betapa berbelit-belitnya masalah yang terjadi dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia menuntut pemahaman dan sosialisasi yang menyentuh serta utuh semua dimensi persoalan yang dihadapi birokrasi pelayanan (Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik serta kesamaan hak yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap masyarakat sebagai cerminan agar masyarakat patuh dan mengikuti aturan yang ditetapkan. Aparatur pemerintah atau pemberi pelayanan publik harus disiplin dan taat kepada negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Kualitas Pelayanan Publik harus berdasarkan transparansi (kemudahan akses dan keterbukaan), akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai oleh legal formal), partisipatif (memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat), serta kesamaan hak (tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun) demi kebutuhan masyarakat (Erlianti, 2019). Pelanggaran moral serta kurangnya kualitas dalam pelayanan publik dapat terjadi dari mula proses kebijakan publik yang tidak responsif, tidak akuntabel, tidak transparansi, tidak adil dan lain sebagainya. Kualitas pelayanan yang semestinya sudah mulai luntur akibat perbuatan kurang terpuji oleh pihak aparatur negara (Danna, 2021).

Kualitas pelayanan publik diharapkan memainkan peran kunci dalam pelaksanaan rencana pemerintah yang ditentukan oleh kebijakan publik (Klemens et al., 2019; Sellang et al., 2022). Namun, dalam praktik konstitusional, peran pekerja dalam menghidupkan dan merevitalisasi proses demokrasi sering dipertanyakan.

Perilaku yang dimiliki pemerintah di setiap instansi bukan sekedar keyakinan pribadi sebagai Aparatur Sipil Negara, akan tetapi menjadi suatu norma dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya sebagai pelayan masyarakat (Mosso et al., 2018). Kualitas pelayanan harus menjadi acuan dan pedoman untuk bertindak. Norma dan aturan yang turut mengatur perilaku pemerintah sesuai dengan aturan yang ada dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) (Saputro et al., 2024). Tindakan oleh pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokoknya pada pelayanan publik harus berlandaskan pada aturan yang mencerminkan sikap baik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah merupakan suatu tindakan moral atau perbuatan yang bertanggung jawaban bagi pegawai negeri dan swasta agar dapat memberikan transparansi serta kesamaan hak bagi seluruh masyarakat (Habibullah, 2010).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus memberikan kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 34 yang berbunyi, pelaksanaan dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) Adil dan tidak diskriminatif;
- b) Cermat;
- c) Santun dan ramah;
- d) Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut larut;
- e) Professional;
- f) Tidak mempersulit;
- g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integrasi institusi penyelenggara;
- i) Tidak membocorkan dokumen atau informasi yang wajib di rahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j) Terbukapserta cermat mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan;
- k) Tidak meyalgunakan fasilitas pelayanan publik;
- l) Dalam menanggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan;
- m) Tidak menyalahgunakan informasi jabatan atau kewenangan yang di miliki;
- n) Sesuai Sekarang ini pemerintah memiliki tantangan besar dalam memberikan pelayanan masyarakat termaksud etika birokrat atau pegawai

dalam melaksanakan tugas pelayanan pelayanan publik. Meskipun berbagai kebijakan yang baru telah dibuat namun kebijakan tersebut masih belum mampu mengatasi berbagai masalah dalam pelayanan publik.

Pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama pelayanan yang menyangkut pemenuhan hak kebutuhan dasar masyarakat, kinerja aparat masih belum sepenuhnya diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat setiap melakukan pelayanan publik di setiap instansi pemerintah, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang lambat, tidak transparan, kurang informasi, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, kurang adanya jaminan kepastian dalam pelayanan publik serta tindakan-tindakan petugas yang memberikan pelayanan yang tidak baik kepada masyarakat.

Dari pengamatan awal ditemukan berbagai fenomena di Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang seringkali masih ada aparatur pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari apa saja fungsi mereka sebagai pelayan

masyarakat, terkait kualitas pelayanan publik yang belum sepenuhnya diterapkan dengan baik disebabkan masih kurangnya tanggung jawab, transparansi, partisipasi serta kesamaan hak bagi seluruh masyarakat Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Dimana tujuan pelayanan publik ialah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP (standar pelayanan prosedur) yang telah ditetapkan serta atau lebih baik dari standar yang diterapkan dan belum sepenuhnya menerapkan teori yang dikemukakan oleh (Sinambela, 2010) yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Untuk mengetahui Transparansi dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue, Untuk mengetahui Akuntabilitas dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang, Untuk mengetahui Partisipatif dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang, Untuk

mengetahui Kesamaan hak dalam pelayanan publik di era digitalisasi kantor kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.

METODE

Dalam melakukan penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif yang dimana menggunakan analisis hukum normatif dengan pendekatan kepustakaan peraturan perundang-undangan dan konseptual. Metode pengumpulan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian Elektronik bertujuan untuk menghimpun data-data yang berasal dari sumber-sumber konten yang berada di media elektronik (Internet), peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah (berbentuk file/search internet), data-data real dari badan statistic yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang diteliti. Alat pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah media massa dan media elektronik sesuai dengan masalah yang dialami berdasarkan fakta dan data real yang terjadi di lapangan tentang kualitas pelayanan publik di era digital di kecamatan Duapitue.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dua Pitue

Transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan didalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Dan Transparansi dalam pelayanan publik adalah keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, serta hak dan kewajiban didalam hak pelayanan penyelenggara dan dipublikasikan oleh pengguna layanan dengan terbuka sehingga memudahkan dalam mengakses ataupun dipahami oleh publik, maka pelayanan tersebut dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi dalam praktik penyelenggaraannya.

Transparansi dalam hal ini diartikan sebagai keterbukaan informasi oleh jajaran pemerintahan yang dapat diakses oleh masyarakat (publik). Dengan adanya keterbukaan informasi tersebut, tentunya akan lebih memudahkan masyarakat dalam menanggapi, mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Secara ringkas dapat dikatakan, tuntutan masyarakat terhadap transparansi

sebagai bentuk pengawasan masyarakat terhadap organisasi pemerintahan.

Tantangan dalam pelayanan publik di Indonesia semakin besar, mengingat Indonesia masih tertinggal jauh dari negara-negara lainnya dalam memberikan pelayanan publik yang tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau. Selain pembangunan infrastruktur jaringan internet, listrik saja masih bermasalah. Belum lagi budaya masyarakat Indonesia yang masih lebih suka dengan pelayanan tatap muka.

Adanya transparansi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan bermanfaat dalam menciptakan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat. Beberapa manfaat penting dengan adanya transparansi, diantaranya dapat mencegah terjadinya korupsi, memudahkan dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dari suatu kebijakan, meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Di samping itu, sikap transparan akan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah untuk memutuskan kebijakan tertentu, serta mampu mendorong iklim investasi yang kondusif dan meningkatkan kepastian usaha.

Penerapan kebijakan pelayanan publik berbasis digital sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Penerapan kebijakan publik dengan sistem digital dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien serta tepat waktu. Hal tersebut tentunya sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Dua Pitue kepada masyarakat. Jika pada saat pelayanan secara manual masyarakat tidak memiliki kepastian waktu pelayanan, maka dengan sistem digital ini masyarakat tidak perlu menunggu dalam waktu yang tidak pasti karena dalam kebijakan publik berbasis digital ini memiliki kepastian waktu yang lebih pasti.

Transparansi sangat berkaitan dengan pelayanan publik, pelayanan publik yang begitu transparan sangat dibutuhkan karena akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Keterbukaan dalam proses pelayanan ini merujuk pada keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya didalam pengurusan pengantar KK di kantor Kecamatan Duapitue. Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, waktu dan biaya inilah sangat dibutuhkan guna memperlancar

proses pelayanan publik yang transparansi.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate sudah lumayan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dari segi prosedur pelayanan; persyaratan teknis dan administrasi pelayanan; rincian biaya pelayanan; lokasi pelayanan; janji pelayanan; standar pelayanan dan, informasi pelayanan.

Hasil observasi di atas dapat disimpulkan bahwa Pada Kecamatan Dua Pitue mengenai keterbukaan dalam proses pelayanan publik belum cukup baik. Ini ditandai dengan keterbukaan mengenai prosedur pelayanan, belum begitu dipublikasikan dengan baik dan belum dipahami oleh sebagian masyarakat, selain itu keterbukaan persyaratan yang dibutuhkan dalam suatu pelayanan publik sangat penting, agar persyaratan didalam pengurusan pengantar KK dapat dipenuhi dengan baik oleh pengguna layanan maka kejelasan mengenai segala persyaratannya sangat diperlukan, akan tetapi keterbukaan persyaratan pada kantor Kecamatan Dua Pitue belum cukup maksimal dalam pelaksanaannya.

Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dua Pitue

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggungjawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (Power) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Kebijakan publik berbasis digital ini yang di terapkan oleh pemerintah Kecamatan Dua Pitue memiliki manfaat bagi pemerintah dan juga masyarakat. Manfaat yang timbul bagi pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten yakni dapat membantu terwujudnya Kabupaten Sidendang Rappang sebagai kota “Smart City Madani”. Manfaat dari adanya pelayanan publik berbasis digital ini juga didapat oleh masyarakat Kecamatan Dua Pitue. Masyarakat tentunya dapat dengan mudah mengurus keperluan dengan menggunakan sistem digital.

Akuntabilitas merupakan kewajiban seseorang atau pegawai dalam mempertanggungjawabkan tugas yang dipercayakan kepadanya atau dengan artian lain akuntabilitas ialah kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya dalam mencapai sasaran

yang telah ditetapkan. Akuntabilitas yang ada di Kantor Camat Dua Pitue sudah bagus, walau mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya namun tidak mempengaruhi proses pelayanan yang ada, meskipun begitu para aparat setempat tetap berusaha berkonsultasi dengan bidang yang terkait untuk memperbaikinya.

Akuntabilitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Dua Pitue sudah tepat sasaran, hal ini di lihat dari tingkat capaian sasaran setiap tahunnya mengalami kenaikan. Pegawai di Kantor Camat Dua Pitue sudah bersikap tanggap dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Ada pun kedisiplinan pegawai yang ada di Kantor Camat Dua Pitue sudah cukup bagus, dari evaluasi yang ada tidak ditemukan pegawai di Kantor Camat Dua Pitue yang dijatuhi hukuman disiplin.

Peningkatan kinerja aparatur kecamatan dalam pencapaian target disertai dengan pengadministrasian yang baik. Mekanisme pertanggungjawaban yang ada di Kantor Camat Dua Pitue di mulai dari penyusunan rencana program, kemudian pengkoordinasian, pengaturan kerjasama, lalu pelaksanaan monitoring kemudian evaluasi, pelaporan dan penendalian administratif kegiatan.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa Akuntabilitas Kejujuran dan Hukum yang ada di Kantor Camat Dua Pitue telah dilaksanakan sesuai dengan system akuntabilitas yang sesuai dengan aturan dan mekanisme yang ada selain bertanggungjawab kepada pihak kecamatan pemerintah kecamatan juga bertanggungjawab kepada masyarakat. Pemerintah kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar yang didasarkan pada standar prosedur pelayanan.

Partisipatif dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan DuaPitue

Partisipatif adalah pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan keterlibatan mental seseorang kepada pencapaian tujuan, serta ikut bertanggung jawab didalamnya. Partisipatif merupakan suatu gejala demokrasi dimana orang diikutsertakan dalam suatu perencanaan serta dalam pelaksanaan dan bertanggung jawab sesuai dengan tingkat kematangan dan tingkat kewajibannya. Partisipasi itu menjadi lebih baik dalam bidang-bidang fisik maupun bidang mental serta penentuan kebijaksanaan.

Transparan, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Pelayanan publik bagi instansi pemerintahan desa memiliki peran sentral, baik berkaitan dengan tugas, bahkan yang berkenaan dengan aspek tanggung jawab. organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi.

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang public service (pelayanan umum). Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Peran dan fungsi pemerintahan, demikian pula dalam perkembangan global harapan dan tuntutan terhadap

profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah terhadap pelayanan publik, harus sesuai amanah perundang-undangan serta Peraturan Pemerintah Daerah (PERDA).

Untuk memaksimalkan sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Dua Pitue, upaya yang dapat dilakukan yakni pengembangan terhadap sumber daya manusia dengan cara pemahaman tugas dan fungsi dalam menerapkan konsep digital pada pelayanan maupun memberikan pelatihan-pelatihan. Kecamatan Dua Pitue telah melakukan beberapa kali pelatihan agar para sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Dua Pitue lebih mampu untuk memahami pelayanan berbasis teknologi ini. Namun, pelaksanaan pelatihan tersebut hasilnya belum maksimal. Dalam penerapan pelayanan digital ini memang skill yang dimiliki oleh pegawai sangat dibutuhkan agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan maksimal.

Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik, yang meliputi Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalisme petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan

kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.

Peningkatan azas layanan publik dapat diketahui pada kualitas yang mengarah pada adanya; transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan kesinambungan hak. Adapun kualitas prinsip layanan publik, dapat diketahui pada adanya; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Sedangkan peningkatan kualitas standar pelayanan dapat diketahui pada adanya; prosedur layanan, waktu penyelenggaraan, administrasi pelayanan, produk layanan.

Kesamaan Hak dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan DuaPitue

Kehidupan yang didambakan oleh semua manusia di dunia ini adalah kesejahteraan. Baik yang tinggal di kota maupun yang di desa, semua mendambakan kehidupan yang sejahtera. Sejahtera lahir dan bathin. Namun, dalam perjalanannya, kehidupan yang dijalani oleh manusia tak selamanya dalam kondisi sejahtera. Pasang surut kehidupan ini membuat manusia selalu berusaha untuk mencari cara agar tetap sejahtera. Mulai dari pekerjaan kasar seperti buruh atau

sejenisnya, sampai pekerjaan kantoran yang bisa dilakukan oleh manusia.

Kesamaan hak dan Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik perlu diperkuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai instansi pembina pelayanan publik pun telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk menciptakan ruang bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk perizinan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara maksimal dan optimal. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Secara prinsip, sifat kinerja pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam menerima hak dan kewajibannya, yaitu menerima pelayanan secara baik.

Dengan adanya partisipasi masyarakat, diharapkan dapat terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik serta menunjang tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Pada tahapan lokakarya pengaduan masyarakat dilakukan inventarisasi pengaduan masyarakat untuk mengetahui kondisi pelayanan publik. Masyarakat, penyelenggara pelayanan publik, dan pelaksana pelayanan publik pada organisasi penyelenggara pelayanan publik dilibatkan. Lokakarya ini menghasilkan sejumlah pengaduan yang akan dimasukkan kedalam kuisioner pengaduan masyarakat.

Kantor Kecamatan Dua Pitue, dalam melayani masyarakat, pegawai terlihat cekatan dan tanggap ketika masyarakat membutuhkan sesuatu. Tidak segan pegawai memberikan arahan tanpa tergesa-gesa. Bahkan meminta masyarakat untuk kembali dan menunggu di rumah selagi berkas diproses. Berkas atau dokumen yang telah selesai diproses akan diinformasikan oleh petugas melalui pesan whatsapp kapan dokumen yang diminta bisa diambil.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa atau pelayanan administrasi sebagaimana definisi pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Karena itu, pemerintahan dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dapat disimpulkan bahwa kesamaan hak dan sumber daya manusia harus memiliki kemampuan ilmu pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam memberikan informasi serta, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Kelima komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi. Misalnya petugas dapat dengan muda menjawab pertanyaan dari pemustaka, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaan, baik tugas yang berkaitan dengan bagiannya maupun tugas lainnya, bisa memiliki kemampuan menangani keluhan

pengguna secara professional di Kecamatan Dua Pitue.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa, Transparansi Kecamatan Dua Pitue mengenai keterbukaan dalam proses pelayanan publik belum cukup baik. Ini ditandai dengan keterbukaan mengenai prosedur pelayanan, belum begitu dipublikasikan dengan baik dan belum dipahami oleh sebagian masyarakat. Akuntabilitas di Kantor Kecamatan Dua Pitue Pemerintah kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar yang didasarkan pada standar prosedur pelayanan. Partisipatif yang ada di Kantor Kecamatan Dua Pitue adalah pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan keterlibatan mental seseorang kepada pencapaian tujuan, serta ikut bertanggung jawab didalamnya. kesamaan hak dan sumber daya manusia harus memiliki kemampuan ilmu pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam memberikan informasi serta, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

REFERENSI

- Danna, D. C. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), pp. 344-359.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), pp. 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Habibullah, A. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. *Tahun*, 23(c), pp. 187–195.
- Klemens, L., Syahrani, & Apriani, F. (2019). Efektivitas Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Dalam Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Kecamatan Sekolaq Dasar Kabupaten Kutai Barat. *Journal Administrasi Negara*, 7(1), 8579–8591.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), pp. 81–90.
- Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampow, I. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), pp. 1–12.
- Saputro, M. C. A., Halizah, S. N., Bahrian, B., Ladiawa, J. V., Subagio, S., Aleyda, S. N., Irmadani, C., & Paselle, E. (2024). Reformasi Birokrasi Melalui SOP Layanan Pengaduan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Disdikbud Kota Samarinda. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), pp. 101–111.

- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Sinambela, P. L. (2010). *Reformasi Pelayanan Pubik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.