

Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba

Nirmala^{1*}, Jaelan Usman², Adnan Ma'ruf³

- 1) Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
- 2) Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
- 3) Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to find out the implementation of public services in the Department of Housing, Settlements and Land, Bulukumba Regency. This study used qualitative research, the source of data used primary and secondary, the number of informants was 11 people. Data collection techniques used observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used data reduction, data presentation, qualitative competitive data verification, and data triangulation source validation, source triangulation sources, techniques, and time. The results of this study showed that public effectiveness in the Department of Housing, Settlement and Land of Bulukumba Regency were classified as effective and some were not yet effective, which were discussed in terms of (1) service procedures, in accordance with existing service procedures, but not yet effective; (2) completion time, provision of business services was completed on time, but not yet effective; (3) service costs, were already classified as effective; (4) facilities and infrastructure, already classified as effective; (5) employee competencies, had been classified as effective.

Keywords : *effectiveness, public services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder, jumlah informan yaitu 11 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data yang bersifat kualitatif, serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba ada yang tergolong efektif dan ada yang belum tergolong efektif apabila dibahas dari aspek (1) prosedur pelayanan, sudah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, namun belum efektif; (2) waktu penyelesaian, penyediaan layanan berusaha menyelesaikan dengan tepat waktu, namun belum efektif; (3) biaya pelayanan, sudah tergolong efektif; (4) sarana dan prasaranan, sudah tergolong efektif; (5) kompetensi pegawai, sudah tergolong efektif.

Kata Kunci : efektivitas, pelayanan publik

* nirmala@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam organisasi pemerintahan pelayanan pada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dan menciptakan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam pelayanan prima yang diberikan oleh pemerintah. Oleh sebab itu substansi administrasi yang memberikan arahan dan mengatur semua aktivitas pelayanan dalam mencapai suatu tujuan.

Aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman umum

pelayanan tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kejelasan, akurasi, kepastian waktu tanggungjawab, kesederhanaan, keamanan, dan kelengkapan sarana.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh petugas pemerintah untuk memberikan bantuan pada masyarakat dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Aparatur pemerintah memberikan pelayanan pada masyarakat yang seringkali cenderung rumit seperti: a) pemberian layanan yang masih berbelit-belit lamban dalam penanganan, biaya tinggi, kurang cermat dalam penanganan, sementara masyarakat terdesak untuk penyelesaian tersebut. b) masih ada beberapa oknum yang ditemukan melakukan pungutan liar pada masyarakat. Sehingga pelayanan tidak berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Masalah nyata proses pelayanan publik belum efektif, terutama dalam pelayanan, yang dirasakan masih berbelit dan tidak terkendali secara efektif. Eksistensi efektifitas pelayanan diasumsikan karena pengaruh tingkat kedisiplin kerja aparat pemerintah itu sendiri yang seperti harus melalui beberapa meja dan syarat mesti dipenuhi, tidak sesuai dengan masa waktu prosesnya yang seharusnya 6 hari tapi kadang melebihi atau bahkan mencapai satu bulan, tidak adanya perincian biaya mengenai pelayanan yang diperlihatkan oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa terbebani alias tinggi, dan biasa dikatankan aparturnya kurang cermat atau sering terjadi kekeliruan dalam penetapan dokumen.

Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektifitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Robbins dalam Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektifitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan

jangka panjang. Maksudnya adalah efektifitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggabarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara nyata Stoner (Kurniawan, 2005:106) menekankan pentingnya efektifitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektifitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsi (2005:179) efektifitas adalah tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan dengan baik dalam bentuk target atau sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektifitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Menurut Ronald O'reilly (2004: 27), mengemukakan bahwa terdapat beberapa pendekatan dalam mengukur efektifitas organisasi yakni: (a) Pendekatan sasaran dimana pusat

perhatian pada suatu kegiatan untuk mengukur keberhasilan atau mencapai hasil kegiatan yang sesuai dengan rencana; (b) Pendekatan sumber yaitu mengukur efektivitas dari kegiatan. Pendekatan ini lebih mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik atau sesuai dengan kebutuhan organisasi; (c) Pendekatan proses yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan pelayanan dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme kerja organisasi; (d) Pendekatan integrative yaitu gabungan pendekatan dengan pendekatan lainnya yang mencakup semua proses kegiatan.

Menurut pendapat David Krech, Ricald S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya "*Individual and Society*" yang dikutip Sudarwan Danim (2004:119), menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut: (1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil di maksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output); (2) Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif

(berdasarkan pada mutu); (3) Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kereativitas dan kemampuan; (4) Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki kataatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kabar yang tinggi.

Menurut L.P. Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Harbani Pasolong (2007:4), beberapa pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Jika ditinjau secara terminology, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Drs. H.A.S Moenir (2006:16), menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Menurut pendapat Lovelick dalam Waluyo (2007:128) pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi

oleh pengguna jasa dan mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan”. Jika demikian halnya maka yang menjadi sangat penting atau menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan.

Selanjutnya Cristhoper (Tjandra, 2005:3) menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisasi untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2), yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan public merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat

itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) setiap penyelenggara pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang yang diberlakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi: (1) Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; (2) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan; (3) Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan; (4) Saranan dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan public; (5) Kompetensi pegawai harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kelompok pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu: (1) Kelompok pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang adan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya; (2) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dab sebagainya. (3) Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya Pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah

maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenir (2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu: (a) Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan: Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancer, singkat dan jelas, Bertingkah laku sopan dan ramah tamah, Memiliki kedisiplinan; (b) Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu : pertama, layanan berupa petunjuk, informan dan yang sejenisnya ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. Kedua, layanan berupa berkas tulisan atas permohonan, laporan,

keluhan, pemberian dan pemberitahuan; (c) Layanan bentuk perbuatan, layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya *“Reformasi Pelayanan Public: Teori, Kebijakan dan Implementasi”* (2006:6). Secara teoritis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : (1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kodisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap

berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain; (6) Kesimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Dilihat dari pola penyelenggaraan, pelayanan public di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan yang di kemukakan Agus Fanar Syukri, (2009:17), antara lain: (1) Kurang responsive. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line staff) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali; (2) Kurang informatika. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampainnya, atau bahkan tidak sampai sama sekali

kepada masyarakat; (3) Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan; (4) Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait; (5) Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama; (6) Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan, yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu; (7) Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Waktu Penelitian ini berlangsung selama dua bulan, terhitung mulai pada tanggal 15 Juni 2019 - 15 Agustus 2019. Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perumahan,

Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. Dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada kantor tersebut.

Adapun jenis penelitian, yaitu penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objektif dengan menggambarkan situasi-situasi atau kejadian-kejadian secara sistematis, taksual dan akurat.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara, sistematis, dimaksudkan untuk mmemberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti.

Sumber data yang diperoleh yaitu data primer yaitu data yang diperoleh dengan secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan dan melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian, dan data sekunder yaitu data yang terdiri dari penelitian kepustakaan, yang diperoleh dari laporan-laporan, dokumen-dokumen, buku teks, yang ada pada instansi pemerintahan, maupun pada perpustakaan instansi dan berhubungan dengan masalah penelitian yang akan dibahas.

Kriteria yang di gunakan dalam penentuan informan penelitian adalah narasumber tersebut mengenal dengan jelas mengenai penelitian yang diangkat, narasumber ialah pihak yang terlibat dalam lapangan dan narasumber memiliki waktu untuk wawancara dengan peneliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara.

Teknik analisa data yang proleh dari hasil penelitian yang secara deskriptif kualitatif dengan mengutamakan pengungkapan melalui keterangan yang didukung dan ditunjang dengan data sekunder, data yang dikelompokkan agar lebih mudah untuk menyaring data yang dibutuhkan dan tidak. ada 3 kelompok teknik analisis data menurut (sugiyono 2016) yaitu redukasi data, penyajian data, dan verifikasi data. Keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber, teknik dan waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba adalah salah satu unit kerja di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Bulukumba yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi,

dan Tata Kerja Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba.

Untuk mewujudkan tujuan penyelenggaraan Pemerintahan di Bidang Perumahan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang perumahan dan kawasan permukiman, dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan memiliki kewenangan untuk pengangan di bidang perumahan yang telah diserahkan oleh Pemerintah Daerah.

Visi: terwujudnya Perumahan, Permukiman yang layak huni dan pelayanan publik melalui penyediaan infrastruktur yang berkualitas dan mewujudkan tanah dan pertanahan untuk kemakmuran rakyat.

Misi: 1) Mewujudkan pembangunan, penguatan dan pemerataan infrastruktur dasar masyarakat yang berdaya guna, 2) Meningkatkan akses masyarakat terhadap sarana dan prasarana dasar perumahan dan permukiman, 3) Penyehatan Lingkungan Permukiman (Air minum dan Sanitasi Lingkungan), 4) Meningkatkan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan

bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah.

Efektivitas menunjukkan suatu keadaan sejauh mana rencana dapat tercapainya. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat jga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Media pelayanan bisa dikatakan efektif ketika memenuhi kreteria, diantaranya mampu memeberikan pengaruh, perubahan atau dapat membawa hasil. Ketika kita meremuskan tujuan instruksional, maka efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh tujuan itu tercapai. Semakin banyak tujuan tercapai, maka semakin efektif pula media pelayanan tersebut. Efektivitas pelayanan publik Di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba, dapat dilihat dengan menggunakan indikator yaitu:

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan,

prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Proses atau alur eksternal pelayanan dimulai dari pemohon membawa surat pengantar dari kecamatan setelah mendapat keterangan dari desa sebagai tempat domisili, kemudian dilanjutkan ke Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan untuk diproses oleh tim teknis dan selanjutnya tim teknis yang terkait menerima permohonan jasa yang telah memenuhi syarat teknis dan memproses berkas pemohon pada saat itu juga, kemudian kepala Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan mendatangi dokumen tersebut dan selajutnya diserahkan kepada pemohon.

Adapun makenisme pelayanan di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba yaitu: (1) Pengantar Desa yang Ditunjukkan kepala Camat; (2) Pengantar Camat untuk yang diajukan kepala Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba; (3) Pemohon melengkapi persyaratan administrasi yang dibutuhkan untuk

diproses pada Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba; (4) Pengurusan dokumen dapat diselesaikan dengan waktu yang telah di tentukan oleh peraturan pemerintah.

Salah satu hal yang menjadi serotan oleh para penerima layanan pada umumnya adalah prosedur pelayanan yang melalui proses yang Panjang. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan Dinas Perumahan, Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba.

Pelayanan yang cenderung dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, serta tidak ada kepastian waktu dan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Untuk mengetahui apakah prosedur pelayanan di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba berbelit-belit

Dari penuturan beberapa informan di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Perumahan, Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna layanan dalam prosedur pelayanan dilakukan

berdasarkan tata urutan dan hanya melibatkan personal yang ditetapkan. Tetapi tidak menutup kemungkinan masih ada keluhan dari beberapa masyarakat tentang prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Hal ini terbukti adanya keluhan tentang persyaratan administrasi yang banyak.

Waktu Pelayanan

Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan dalam penyelesaian pengurusan. Berkenaan dengan waktu pelayanan di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba.

Dari penentuan informan diketahui bahwa kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan sudah cukup baik, cepat dan tepat, karena kantor ini memiliki komitmen pelayanan yang wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif, meskipun ada masyarakat yang mengeluh tentang kecepatan dan ketepatan pelayanan yang masih dikatan lama.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rincinnya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan atau segala biaya sebagai

imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku. Terkait dengan masalah biaya dalam pelayanan di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba.

Dalam hal penyediaan pelayanan, terkadang kita temukan adanya pengutan liar (pungli) atau biaya diluar ketentuan yang harus di bayar oleh masyarakat, sehingga menimbulkan adanya praktek korupsi. Untuk mengetahui apakah di dinas perumahan, permukiman dan pertanahan kabupaten bulukumba terjadi hal tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa di Dinas Perumahan, Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba tentang biaya pelayanan dalam pengurusan sudah cukup terjangkau bagi masyarakat dan merasakan puas terhadap pelayanan diterima. Selain itu tidak ditemukan adanya pengutan liar (pungli) yang dapat merusak citra birokrat sebagai penyedia layanan kepada masyarakat.

Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan public,

karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan umum, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui bagaimana kondisi dan ketersediaan sarana dan prasarana yang membantu efektivitas pelayanan public di dinas perumahan, permukiman dan pertanahan kabupaten bulukumba, penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan dan melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat dan pegawai di Dinas

Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba.

Berdasarkan penuturan yang diberikan oleh beberapa informasi dan pengamatan langsung dari penulis, diketahui bahwa pihak dinas perumahan, permukiman dan pertanahan kabupaten bulukumba telah menyediakan media/sumber informasi yang dapat dengan mudah dan langsung diakses oleh masyarakat sehingga memudahkan dalam proses pengurusan surat izin seperti pelayanan via telpon, website dan sms. Selain itu, sarana penerima keluhan atau kotak saran juga terdapat pada lokasi pelayanan. Jadi, bagi masyarakat yang ingin memberikan kritik dan saran kepada instansi, bisa memasukkan pendapat mereka pada kotak saran.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai yaitu kemampuan untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta membayangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Konsep kompetensi merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara atau birokrasi public bersikap tanggap yang

tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi mereka.

Kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini kompetensi merupakan cara efisiensi dalam menangani atau mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau local dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan petensi terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan cepat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Konsep kompetensi mengarah pada pertanggungjawaban organisasi public dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petensi pegawai yang diharapkan pengguna pelayanan dari Dinas Perumahan, Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba adalah daya tanggap pegawai Dinas Perumahan, Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit

serta tepat waktu sehingga menciptakan pelayanan yang efektif.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkesan di mata masyarakat, para administrator dituntut untuk bertindak sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, administrator yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dari beberapa informan tentang kempotensi/sikap pegawai dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertahan Kabupaten Bulukumba. Pegawai di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan sudah maksimal dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan bersikap ramah, bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sehingga dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan efektif dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba telah berjalan dengan efektif, yang dapat dilihat dari sub indicator: Prosedur pelayanan, sudah jelas tetapi belum berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Karena masih ada keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan yang masih berbelit-belit dan persyaratan administrasi yang banyak. Waktu pelayanan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dirasakan masyarakat belum cepat dan tepat, meskipun pegawai telah menginformasikan dengan jelas dan transparan tentang standar waktu penyelesaian pengurusan dokumen.

Biaya pelayanan, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak ada biaya tambahan (pugli) yang dibebankan kepada masyarakat/pengguna jasa. Sarana dan prasarana, kondisi ruang pelayanan bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman. Sedangkan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, TV, AC, tempat ibadah dan tempat parkir sudah ada dan memadai. Keberadaan

media/sumber informasi yang dapat dengan mudah dan di akses langsung oleh masyarakat serta diberlakukan sistem pelayanan online (website), memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kompetensi pegawai, sudah maksimal dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat dengan bersikap ramah dan bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat dan memberikan kesan sebagai pribadi yang menyenangkan. Dari hasil pengukuran indicator diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan public di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba telah berjalan dengan efektif, walaupun dari segi waktu dan prosedur pelayanan masih terdapat kekurangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Public*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2005. *Metode Penelitian Administrasi: Untuk Organisasi Profit dan Non Profit*. Makassar: Lembaga Penerbitan Uhnas (Lephas)
2007. *Teori Administrasi Public*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, Atik S, W. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Riawan Tjandra, W. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemda Dalam Pelayanan Public*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik.2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Public*. Bandung: Nuansa
- Ronald O'reilly. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Public, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Public Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Tika, P. 2008. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi Dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.