

Model Pelayanan Publik Berbasis Kecamatan di Kabupaten Sumenep

Junaidi, Khamsil Laili, Fathorrahman, Lailul Ilham, Sahli, Ainul Yaqin
(Tim Peneliti LP3M STIDAR Sumenep)

ABSTRAK

Artikel ini dihasilkan dari Penelitian yang dilaksanakan dalam rangka mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di lembaga Pemerintahan Kecamatan Ganding Sumenep, dan secara spesifik penelitian akan dilakukan di tiga bidang layanan, yaitu bidang pelayanan kesehatan masyarakat (Puskesmas), bidang pelayanan kependudukan UPTD Dukcapil, serta bidang layanan perizinan pemerintah Kecamatan Ganding Sumenep. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan termasuk dalam kategori penelitian fenomenologis. Subyek penelitian ini antara lain: 1) Kepala Kecamatan Ganding, 2) Ketua Puskesmas, 3) Pelaksana Pelayanan Kesehatan, 4) Ketua Bagian Pelayanan Kependudukan, 5) Pelaksana Pelayanan Kependudukan, dan 6) Ketua Bagian Pelayanan Perizinan, 7) Pelaksana Layanan Perizinan, 8) Warga Kecamatan Ganding yang sedang atau pernah mendapat salah satu atau beberapa layanan dari beberapa bidang layanan. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini terdapat tiga cara, yaitu dengan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Kemudian analisis datanya menggunakan tiga metode, yaitu pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan. Alhasil, model penyelenggaraan pelayanan di UPTD Dukcapil, Puskesmas dan bidang layanan perizinan Kecamatan Ganding, pada masing-masing bidang layanan tersebut terdapat konsep atau metode pelayanan yang dipraktikkan oleh semua petugas layanan sebagai bentuk upaya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan di UPTD Dukcapil, Puskesmas dan Perizinan di Kecamatan Ganding sudah dilaksanakan dengan cukup efektif.

Kata Kunci: *Layanan Publik, Dukcapil, Puskesmas, Perizinan*

Pendahuluan

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir

(1995: 41) bahwa: “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama penyelenggaraan

administrasi publik dan kajian tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi isu yang terus strategis karena peningkatan kualitas pelayanan publik yang cenderung lambat sehingga upaya-upaya adaptasi dan perbaikan terus selalu dilakukan. Sebab, pelayanan publik memiliki implikasi sangat luas karena menyentuh seluruh ruang- ruang publik baik di sektor sosial, kesehatan, pendidikan, ekonomi, politik, budaya dan sebagainya. Rendahnya kualitas pelayanan publik di masing-masing sektor memiliki dampak dan resiko yang berbeda dan secara umum dampak yang pasti adalah ketidaknyamanan yang diasakan oleh masyarakat, kemudian berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan, kemudian membentuk persepsi negatif terkait pelayanan publik yang tidak berkualitas dan akibat lanjutannya adalah menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan pelayanan publik.

Definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau 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 yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kemudian Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) menyebutkan bahwa: Pelayanan publik adalah suatu proses ban-

tuhan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Purwanto, dkk., 2017: 8).

Terbentuknya persepsi negatif dan krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, rendahnya kualitas pelayanan publik juga berdampak pada terganggunya psikologi masyarakat yang dapat dideteksi dari rendahnya partisipasi masyarakat, berkurangnya penghargaan terhadap petugas dan fasilitas layanan, timbulnya rasa curiga, meningkatnya sifat eksklusifitas, sehingga pada akhirnya berujung pada sikap apatis terhadap berbagai pelayanan publik yang sebenarnya sudah dipersiapkan oleh pemerintah untuk menunjang kesejahteraan masyarakat. Situasi demikian mendesak birokrasi sebagai tenaga penyelenggara layanan untuk segera melakukan reformasi pelayanan publik karena dengan perbaikan pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik harus selalu dilakukan karena perbaikan pelayanan publik dapat memperbaiki iklim sosial kaitannya dengan peningkatan partisipasi masyarakat terhadap setiap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam berbagai studi yang dilakukan terhadap pelayanan publik didapati informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat umum sebagai penerima layanan. Akibatnya harapan pemerintah terhadap tingginya partisipasi masyarakat dalam merespon berbagai kebijakan dan pelayanan publik masih belum sesuai dengan tingkat yang diharapkan. Dengan demikian, perlu terus dilakukan evaluasi serta upaya perbaikan dan peningkatan



kualitas pelayanan publik untuk menyambut cita-cita dan harapan besar pemerintah.

Upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dibutuhkan banyak hal, termasuk dibutuhkan kajian-kajian terkait konsep dan proses pelaksanaan pelayanan publik, dibutuhkan diskusi yang serius dan mendalam, dibutuhkan kesamaan pemahaman tentang konsep dan prinsip pelayanan publik serta dibutuhkan penguatan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai tenaga pelaksana layanan. Selain beberapa upaya di atas, peningkatan kualitas pelayanan publik juga dapat dilakukan dengan pelaksanaan penelitian (riset khusus) terhadap penyelenggaraan pelayanan tersebut. Menggunakan riset sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik tentu sangat efektif karena dengan riset pelaksanaan pelayanan yang telah dilaksanakan akan diteliti dan dikaji secara serius dan mendalam sehingga ditemukan data-data dan informasi yang komprehensif dan faktual terkait realisasi pelayanan publik tersebut. Sehingga berdasarkan pada hasil riset akan mempermudah pelaksana layanan dalam mengidentifikasi bagian-bagian pelayanan yang kurang atau tidak memenuhi standar kualitas pelayanan publik yang baik dan juga mempermudah dalam melakukan evaluasi terhadap aspek-aspek pelayanan yang dianggap kurang maksimal. Sehingga petugas layanan memiliki data yang komprehensif terkait penyelenggaraan pelayanan dan mempermudah dalam merencanakan langkah-langkah baru untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Kemudian sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan penelitian ini sebagai upaya pengkajian mendalam terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada tiga bidang pelayanan di pemerintahan Kecamatan Ganding, yaitu Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan (UPTD Dukcapil Wilayah I), Bidang Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

dan Bidang Pelayanan Perizinan. Pilihan terhadap tiga bidang tersebut berdasarkan pada tingginya tingkat kebutuhan masyarakat terhadap tiga sektor layanan tersebut, mulai dari kebutuhan pemutakhiran data dan digitalisasi catatan kependudukan yang terus digencarkan, kemudian layanan kesehatan terus menjadi kebutuhan dasar masyarakat terlebih sejak masa pandemi yang menyebabkan masyarakat mengalami persoalan kesehatan, kemudian kecenderungan masyarakat sekarang yang mulai beralih ke bidang bisnis sehingga membutuhkan pengurusan perizinan serta keperluan-keperluan lain yang juga membutuhkan administrasi perizinan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Lexy J., Moleong, 2012:4), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan yang terdiri dari perilaku-perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian fenomenologis, karena akan mengamati dan meneliti secara holistik dan mendalam terkait fenomena penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintahan Kecamatan Ganding, khususnya pelaksanaan pelayanan kesehatan (Puskesmas), pelayanan kependudukan, serta pelayanan perizinan pemerintah Kecamatan Ganding Sumenep.

Penelitian pelayanan publik ini dilakukan di Kantor Kecamatan Ganding dengan tiga spesifikasi obyek penelitian terkait metode penyelenggaraan pelayanan di beberapa bagian pelayanan. Penelitian ini dilakukan sejak tanggal 06 September 2021 sampai 15 Nopember 2021.

Penentuan subyek penelitian (informan/narasumber) ini menggunakan beberapa kriteria menurut Spradley (2000: 42), antara lain: 1) Enkulturasinya penuh, 2)

Gangguan langsung, 3) Suasana budaya yang tidak dikenal, 4) Cukup waktu, dan 5) Non- analitik. Berdasarkan kriteria di atas kemudian ditentukan beberapa narasumber penelitian ini antara lain: 1) Kepala Kecamatan Ganding, 2) Ketua Puskesmas, 3) Pelaksana Pelayanan Kesehatan, 4) Ketua Bagian Pelayanan Kependudukan, 5) Pelaksana Pelayanan Kependudukan, dan 6) Ketua Bagian Pelayanan Perizinan, 7) Pelaksana Layanan Perizinan, 8) Warga Kecamatan Ganding yang sedang atau pernah mendapat salah satu atau beberapa layanan dari beberapa bidang layanan.

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini terdapat tiga cara, yaitu dengan Observasi, Wawancara (dengan informan sesuai ketentuan kriteria)¹, dan Dokumentasi (Hadi, 2000: 74 & 193 dan Basrowi dan Suwandi, 2008: 165). Kemudian metode analisis datanya menggunakan tiga metode, di antaranya: Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian terkait model pelayanan publik pemerintah Kecamatan Ganding, khususnya pelayanan yang berkualitas pada tiga bidang pelayanan tersebut diharapkan menjadi model percontohan yang dapat diterapkan oleh petugas-petugas layanan di berbagai birokrasi pemerintahan, khususnya di kecamatan-kecamatan lain di daerah Kabupaten Sumenep. Penjabaran dan penjelasan hasil penelitian model pelayanan publik pemerintah Kecamatan Ganding sebagai berikut:

1. Pelayanan UPTD Dukcapil Kecamatan Ganding

Secara spesifik UPTD Dukcapil Wilayah I Kecamatan Ganding tidak memiliki konsep atau model layanan yang terstruktur dan terencana, sebab dalam metode penyelenggaraan pelayanannya petugas memberikan pelayanan sesuai

aturan atau mekanisme pelaksanaan pelayanan publik secara umum. Berdasarkan beberapa indikator kualitas pelayanan publik, mulai dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, penyelenggaraan pelayanan Kantor UPTD Dukcapil Wilayah I sudah memberikan kriteria pelayanan sesuai indikator tersebut. Termasuk fasilitas dan peralatan pelayanan yang cukup lengkap kemudian diupayakan secara maksimal dalam memberikan bantuan pelayanan, kemudian kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan arahan kepada masyarakat serta kemampuan komunikasi yang baik dan ramah, kemudian kemampuan menunjukkan kepedulian tinggi dalam membantu penyelesaian kebutuhan masyarakat serta kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan mudah.

Tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan yang bermuara pada tugas daerah otonom, secara derivatif tugas-tugas pelayanan pemerintah kecamatan kepada masyarakat dapat dijabarkan sebagai berikut: (1) pelayanan yang berkaitan dengan kependudukan; (2) pelayanan yang berkaitan dengan persoalan-persoalan ketertiban dan keamanan, (3) pelayanan yang berkaitan dengan perijinan; (4) pelayanan yang berkaitan dengan kesejahteraan; (5) pelayanan yang berkaitan dengan pengawasan kegiatan masyarakat; (6) pelayanan yang berkaitan dengan pengembangan perekonomian masyarakat; (7) pelayanan yang berkaitan pembinaan pemuda, wanita dan persatuan dan kesatuan bangsa; (8) pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan sosial budaya; (9) pelayanan yang berkaitan dengan tugas pembantuan seperti pembayaran PBB; (10) pelayanan administrasi surat menyurat bagi kepentingan masyarakat; dan pelayanan lainnya (Nurdin, 2019: 20).

Beberapa hal komitmen UPTD Dukcapil Kecamatan Ganding yang berimplikasi besar terhadap kualitas penyelenggaraan layanan serta kepuasan

1. Sutrisno Hadi, *Metodologi Research...*, hlm. 193



masyarakat, yang mulanya merupakan cita-cita Kepala UPTD Dukcapil kemudian dikomunikasikan kepada semua pelaksana layanan untuk bersama-sama mensukseskan komitmen tersebut, yaitu terdiri 3 hal komitmen berikut; 1) *Masyarakat harus sebentar di Kantor Dukcapil*, komitmen tersebut menunjukkan cara pelayanan yang cepat dan mudah sehingga masyarakat tidak lama-lama berada di kantor, dengan pertimbangan setiap warga memiliki kesibukan yang beragam (terlebih masyarakat pedesaan). 2) *Masyarakat harus sekali ke Kantor Dukcapil*, komitmen ini menunjukkan upaya pelayanan yang bisa menyelesaikan satu persoalan pada waktu pengurusan supaya masyarakat tidak perlu bolak-balik datang ke Kantor UPTD untuk mengurus satu kepentingan tertentu serta supaya masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk kembali ke kantor mengurus kebutuhan yang tidak selesai.

2. Pelayanan Puskesmas Kecamatan Ganding

Penyelenggaraan pelayanan, Puskesmas memiliki satu konsep dasar pelayanan yang disepakati menjadi etika pelayanan oleh semua petugas layanan dalam melaksanakan tugas pelayanan di Puskesmas. Konsep tersebut dikenal dengan "SEHATI", istilah tersebut merupakan singkatan dari beberapa sikap yang harus ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun singkatan istilah SEHATI adalah; 1) Senyum, 2) Empati, Harmonis, 3) Aman, 4) Tertib. Orientasi konsep SEHATI untuk membangun kultur pelayanan yang ramah dalam memberikan pelayanan, memiliki kepedulian terhadap persoalan klien, membangun komunikasi yang hangat, memberikan kepercayaan kepada klien terhadap kemampuan personal petugas layanan, serta kemampuan menjalankan tugas pelayanan sesuai ketentuan SOP yang telah ditetapkan.

Menurut Pararusman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono, 1996: 70) ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu: a) *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi. b) *Realibility*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat. c) *Responsiveness*; kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat. d) *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan. e) *Emphathy*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Lima sikap yang disepakati dan dilaksanakan oleh semua petugas pelayanan di puskesmas merupakan upaya pihak puskesmas dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas. Sikap-sikap yang terkandung dalam konsep SEHATI sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik; *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Sehingga dengan komitmen melaksanakan konsep SEHATI, proses penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas dapat terlaksana dengan maksimal, berjalan secara efektif dan efisien, sehingga memberikan kenyamanan serta tingkat kepuasan yang tinggi terhadap masyarakat yang mendapat pelayanan.

3. Pelayanan Perizinan Kecamatan Ganding

Para pakar administrasi publik menjelaskan bahwa terdapat banyak prinsip yang perlu dipenuhi supaya pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih baik. Namun demikian, sebelum mendiskusikan bagaimana prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, terlebih dahulu perlu mengetahui hal-hal fundamental yang mendasari pelaksanaan pelayanan publik. Selain hal-hal mendasar yang perlu dijadikan pegangan dalam memberikan pelayanan publik, perlu

diketahui bahwa pelayanan publik yang baik juga didasarkan pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk merespon berbagai kelemahan yang melekat pada tubuh birokrasi. Dalam pemikiran Erwan Agus Purwanto, dkk. (2017: 30-35), berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

- a. Partisipatif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya;
- b. Transparan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya;
- c. Responsif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan;
- d. Tidak diskriminatif. Pelayanan publik tidak boleh membedakan cara pelayanan atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, etnisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya;
- e. Mudah dan Murah. Dalam pelayanan tertentu masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar biaya, maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang mudah serta dengan biaya yang terjangkau;
- f. Efektif dan Efisien. Penyelenggaraan

pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan dan mencapai tujuan strategis negara dalam jangka panjang dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah;

- g. Aksesibel. Pelayanan publik harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan, Misalnya: jarak dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah ditemukan, dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.
- h. Akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat;
- i. Berkeadilan. Pelayanan publik memiliki banyak tujuan dan salah satunya adalah untuk melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara lain, jadi pelayanan publik menjadi alat untuk melindungi masyarakat.

Layanan Perizinan Kecamatan Ganding memiliki dua konsep pelayanan yang sangat familiar dan sudah diimplementasikan sejak beberapa tahun lalu, tepatnya sejak masa pemerintahan bupati sebelumnya (KH. Busyro Karim). Adapun kedua konsep layanan tersebut adalah: *Pertama*; Jargon “DARA PATAS”, istilah tersebut singkatan dari “Damuda, Ramura, Pat-cepat, dan Tas-tuntas”. Maksud dari istilah tersebut adalah; Pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas dengan semangat muda, Biaya pelayanan yang murah, Pelayanan yang cepat, dan Pelayanan yang selesai/tuntas. Jargon tersebut diresmikan beberapa tahun sebelumnya dan sampai



hari ini jargon tersebut terus dikawal oleh pemerintah Kecamatan Ganding sehingga terus dilaksanakan oleh semua struktur personalia di bawah Pemerintahan Kecamatan Ganding, termasuk dalam metor pelaksanaan pelayanan di bidang Pelayanan Perizinan.

Kedua; Prinsip “10 BUDAYA MALU”. Prinsip tersebut merupakan konsep pelayanan publik di Bidang Pelayanan Perizinan serta bagi pegawai pemerintah Kecamatan Ganding secara umum, yang menjadikan “rasa malu” sebagai landasan dalam melaksanakan tugas-tugas birokrasi secara profesional serta meninggalkan pelanggaran kerja atas dasar rasa malu. Prinsip Budaya Malu tersebut juga ditulis dan ditempelkan di sudut-sudut dinding kantor sebagai *warning* dan *control* terhadap kerja pegawai. Adapun 10 Budaya Malu tersebut antara lain: 1) Aku malu jika terlambat masuk kantor, 2) Aaku malu jika tidak ikut apel, 3) Aku malu jika tidak masuk kerja tanpa alasan, 4) Aku malu sering minta izin tidak masuk kerja, 5) Aku malu jika bekerja tanpa program kerja, 6) Aku malu jika pulang sebelum waktunya, 7) Aku malu jika sering meninggalkan kantor tanpa alasan, 8) Aku malu jika bekerja tanpa pertanggung jawaban, 9) Aku malu jika pekerjaan terbengkalai, 10) Aku malu jika sering berpakaian tidak rapi tanpa atribut. Sepuluh budaya tersebut dijadikan sebagai dasar dalam membangun budaya kerja yang positif dan budaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Kesimpulan

Dalam uraian penelitian tersebut dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan di UPTD Dukcapil Wilayah I, Puskesmas dan Perizinan di Kecamatan Ganding sudah dilaksanakan dengan cukup efektif. Indikator cukup efektif tersebut didasarkan pada pemberian layanan tiga sektor pelayanan publik di Kecamatan Ganding telah memeberikan pelayanan yang sesuai dengan beberapa indikator

kualitas pelayanan publik serta dibuktikan dengan kesan dan pernyataan masyarakat (penerima layanan) yang menunjukkan kepuasan terhadap model penyelenggaraan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas layanan di tiga sektor tersebut.

Namun penilaian cukup efektif pada penyelenggaraan pelayanan publik (di tiga sektor) juga didasarkan pada beberapa situasi yang menghambat petugas layanan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Adapun hambatan yang dimaksud mengarah kepada data-data yang muncul dalam indikator *Tangibles*, yaitu data yang menunjukkan keterbatasan atau kelamahan fasilitas layanan di sektor bangunan/gedung pelayanan serta perangkat peralatan pelayanan. Keterbatasan tersebut berupa fasilitas gedung yang sempit sehingga mempersulit pegawai dalam melakukan pengelolaan ruang kerja dan pelayanan serta keterbatasan peralatan pelayanan sehingga menghambat penyelenggaraan pelayanan yang cepat dan mudah.

Berdasarkan paparan data terkait model penyelenggaraan pelayan di UPTD Dukcapil, Puskesmas dan bidang layanan perizinan Kecamatan Ganding, pada masing-masing bidang layanan tersebut terdapat konsep atau metode pelayanan yang dipraktikkan oleh semua petugas layanan sebagai bentuk upaya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap masyarakat. Konsep tersebut terbukti efektif dan membantu petugas layanan dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal. Sehingga bagaimana jika konsep pelayan tersebut dapat diadaptasi atau dijadikan sebagai model dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan-kecamatan lain di daerah kabupaten Sumenep.

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Purwanto, Erwan Agus, dkk,. 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Usman, Husain dan Soetady, Purnomo. 2000. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Paratur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia Jambi Ekspres, Selasa, 24 Oktober 2000
- Lexy J., Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Miles, Moenir, H.A.S.. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi reserch Jilid II*. Yogyakarta: Andi Offset