

SINERGITAS PEMERINTAH KECAMATAN BTS ULU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Yudianto¹, Adi Winata², Wendi Aji Saputra³

¹²³Universitas Musi Rawas

Email: yudiantocecar@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this study is to see the synergy between BTS Ulu district government in improving public service quality. Collecting data technique of this study is observation, interview and documentation as primary dan secondary data of this study then analyzed in the stage of data reduction, data display and drawing conclusion. Based on the result of this study, working hours of BTS Ulu district government office is every day of effective working hours. This office eases local society about public services by providing the requirements to settle their need in service office, it has been related to Regent regulation of 2016 number 42 about public service, facilities and infrastructure and the competency of the officers.

Keywords: Synergy, District government, Public service

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Sinergitas Pemerintah Kecamatan Bulang Tengah Suku (BTS) ULU Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian kualitatif ini peneliti akan mendeskripsikan Sinergitas Pemerintah Kecamatan Bulang Tengah Suku ULU Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan jenis sumber data primer dan sekunder. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Bulang Tengah Suku (BTS) Ulu Kabupaten Musi Rawas melakukan pelayanan kepada masyarakat setiap hari jam kerja. Untuk menjalankan sistem pelayanan yang prima, maka pegawai Kantor Camat Bulang Tengah Suku Ulu memberikan pelayanan yang baik berdasarkan standar pelayanan yang ditentukan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Sinergi pelayanan dapat meningkat jika pemerintah Kecamatan Bulang Tengah Suku Ulu mampu meningkatkan kedisiplinan, pengetahuan, dan kinerja pegawai dalam menjalankan pekerjaan berdasarkan tanggungjawab yang telah dibebankan kepada seorang pegawai. Kantor Camat Bulang Tengah Suku Ulu Kabupaten Musi Rawas sudah menerapkan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan. Pelayanan mengacu pada Tugas Pokok dan fungsi Peraturan Bupati Musi Rawas Nomor 42 Tahun 2016 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kecamatan dalam Kabupaten Musi Rawas. Uraian Tugas ini meliputi pelayanan publik, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Kata kunci: Sinerginitas, Pemerintah Kecamatan, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik didefinisikan sebagai “kegiatan atau serangkaian 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 publik” dalam Bab I Pasal I Ayat 1 PP/96/2012.

Penyelenggaraan pemerintahan terbuka yang baik bergantung pada kondisi regulasi suatu negara. Salah satu faktor yang menentukan pelayanan publik mana yang terbaik adalah lingkungan birokrasi. Di Indonesia, pelayanan publik yang optimal belum terwujud. Kondisi administrasi publik di Indonesia masih rendah. Di bidang publik, pembangunan sangat dibutuhkan dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Memenuhi tuntutan, keinginan, kebutuhan masyarakat, khususnya berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan publik, daerah lebih fleksibel dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada instansi dan departemen. Menurut Keputusan Menpan Nomor 25/2009 yaitu semua kegiatan yang diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima atau melaksanakan ketentuan peraturan.

Unit kerja dalam instansi pemerintah yang memberikan layanan langsung kepada penerima layanan publik disebut penyelenggara layanan publik. Penerima layanan publik adalah perorangan, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum. Peraturan Menpan Nomor 58/2005 menggolongkan tiga tipe pelayanan lembaga pemerintah dan BUMN/BUMD. Pengumpulan jenis pelayanan tersebut bergantung mutu juga administrasi pemerintahan.

Organisasi publik yang dikenal sebagai sub-distrik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat tempat mereka beroperasi. Tugas umum camat:

1. Merencanakan kegiatan penguatan masyarakat
2. Mengorganisasikan upaya pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat
3. Mengkoordinasikan pelaksanaan, penegakan hukum dan peraturan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik
5. Merencanakan pelaksanaan kegiatan pemerintahan tingkat kecamatan
6. Membina pemanfaatan pemerintahan kecamatan atau desa
7. Melaksanakan pemerintahan daerah yang berada dalam ruang tugasnya dan dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota (PP No. 41/2007 dan PP No. 19/2008)

Melayani masyarakat merupakan misi pelayanan pemerintah saat ini. Tugas dan kewenangannya adalah menjaga dan memenuhi kebutuhan dasar seluruh masyarakat setempat untuk menjamin terselenggaranya pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Penyajian layanan oleh petugas Kecamatan BTS Ulu dalam memberikan berbagai bentuk bantuan kepada masyarakat setempat harus berlandaskan pada loyalitas konsumen, yang dalam hal ini adalah masyarakat setempat.

Meskipun demikian, perlu dipahami pula bahwa banyaknya faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas sehingga petugas terkendala memberikan berbagai bentuk bantuan kepada masyarakat setempat. Sebagaimana yang penulis lihat di lapangan, antara lain:

1. Petugas Kecamatan BTS Ulu mempunyai tingkat kedisiplinan belum optimal, terlihat dari kegiatan apel pagi baru saja dihadiri oleh beberapa petugas
2. Hari kerja material 5 hari kerja, waktu tersedia adalah 07.30 WIB.

Pulang lebih awal dan ada yang pulang lebih malam, keadaan seperti ini tentu mengurangi pelaksanaan pelayanan publik, tertundanya petugas, masyarakat datang mendapatkan pelayanan menunggu karena petugas tidak hadir atau terlambat. Masalah sarana prasarana menjadi faktor penghambat kegiatan petugas Kecamatan BTS Ulu memberikan berbagai pelayanan.

Dengan tidak tersedianya loket pelayanan, masyarakat biasanya harus mengantre ketika calon pegawai sudah datang, hal ini dirasa kurang nyaman oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sarana dan prasarana tambahan demi kelancaran penyediaan pelayanan kepada masyarakat. Mengingat pentingnya bantuan luar biasa yang seharusnya diberikan oleh Pemerintah Daerah di Kecamatan BTS Ulu kepada masyarakat umum dan dari akibat persepsi masa lalu yang dilakukan oleh pembuat, maka perlu diusahakan untuk menggarap penyelenggaraan pelayanan publik yang tujuan penyelenggaraan pelayanan publik tercapai untuk peningkatan kepuasan tersendiri. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melaksanakan penelitian dengan judul **“Sinergitas Pemerintah Kecamatan BTS ULU Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”**.

TINJAUAN PUSTAKA

(Burhanudin 2015) Karena ide dasar manajemen bersifat universal dan ditetapkan oleh suatu kerangka ilmiah, termasuk kaidah dan asasnya, maka sinergi berkaitan dengan ide tersebut. Jika seorang manajer menggunakan sinerginya dengan pengetahuan dan keterampilan manajemen yang mendasar. Ia akan dapat melaksanakan tugas manajemen secara efektif. Bagaimanapun juga, apabila ide pokok dari para eksekutif tersebut tidak mudah untuk dijabarkan jika tidak ada kegiatan dari seorang pimpinan untuk bersinergi dalam mencapai tujuan organisasi. (2001 Herujito).

Sinambala (2014: 5) mengutip Sampara Lukman yang mengatakan serangkaian kegiatan berlangsung antara seorang dengan pihak lain. Administrasi diartikan suatu barang, teknik atau akibat dari pekerjaan administrasi. Administrasi pada hakikatnya merupakan rangkaian kegiatan, karena merupakan suatu siklus. Pelayanan berkala pada setiap organisasi dalam masyarakat (Moenir, 2015: 27),

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, administrasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan hubungan antara penerima manfaat dengan koperasi spesialis yang melibatkan peralatan sebagai suatu asosiasi atau unsur usaha. "administrasi diartikan kegiatan diberikan membantu, mempersiapkan, dan menyediakan, sebagai tenaga kerja maupun barang pihak lainnya" (Hardiyansah, 2011: 11).

Menurut Wasistiono, S (2001: 51–52), pelayanan yang disediakan pemerintah atau swasta memenuhi kebutuhan masyarakat. Sinambela dalam Fitzsimons (2006:7) 5 indikator pelayanan publik:

1. Penyediaan layanan akurat dan tepat waktu merupakan indikator kehandalan.
2. Aset fisik yang digambarkan dengan penataan SDM yang cukup dan aset yang beragam.
3. Daya tanggap digambarkan untuk mendukung pelanggan.

4. Jaminan didefinisikan dengan pertimbangan moral dan etika ketika memberikan layanan.
5. Kemauan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan merupakan indikator empati.

Setiap spesialis terbuka mungkin membagikan norma bantuan untuk menjamin kepastian administrasi. Prinsip administrasi adalah langkah diambil sebagai bantuan terbuka harus diperhatikan spesialis, calon penerima. Menurut Fanar (2009:56) diungkapkan bahwa bagian-bagian prinsip administrasi mencakup setidaknya:

- a. Persyaratan
- b. Prosedur, sistem, dan mekanisme
- c. Periode penyelesaian
- d. Biaya
- e. Layanan dan barang
- f. Penanganan keluhan, ide, dan info

Menurut Hayat (2017, h. 50), setiap kantor administrasi yang memilah-milah administrasi publik yang bermutu dipengaruhi oleh rencana dasar yang disusun dari perubahan regulasi menuju kerangka kerja administrasi dan permintaan yang bebas. Administrasi memiliki kemampuan untuk memastikan kepastian yang sah dalam hubungan antara daerah setempat dan para pemimpin layanan publik.

Kualitas ada hubungan dengan barang, jasa, orang, siklus, kondisi melampaui asumsi. Peneliti mengaitkan loyalitas konsumen dengan kualitas layanan (Arisutha, D, 2005: 18). Layanan yang sistematis dan menyeluruh atau dikenal juga dengan istilah *service excellence* sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Variabel-variabel *service excellence* Program Perilaku Pelayanan Publik SESPANAS LAN harus dipahami oleh pengelola. (Lijan Poltak S, 2006: 8)

Kualitas ada hubungan dengan barang, jasa, orang, siklus, kondisi melampaui asumsi. Peneliti mengaitkan loyalitas konsumen dengan kualitas layanan (Arisutha, D, 2005: 18). Layanan yang sistematis dan menyeluruh atau dikenal juga dengan istilah *service excellence* sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Variabel-variabel *service excellence* Program Perilaku Pelayanan Publik SESPANAS LAN harus dipahami oleh pengelola. (Lijan Poltak S, 2006: 8)

Model manajemen modern yang berfokus pada pelanggan telah berkembang menjadi model layanan prima yang mengutamakan pelayanan yang baik (Barata, 2004: 27). Untuk mencapai loyalitas konsumen sebagai tujuan utama, staf administrasi harus mengetahui dengan tepat siapa saja klien mereka. Keberhasilan layanan dapat diukur dengan mengukur kepuasan pelanggan (Sinambela, 2006: 8).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan penelitian yang mengharapkan data yang dikumpulkan asli, tidak diubah, atau sesuai dengan lingkungan tempat subjek penelitian berada. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017, 2) “Teknik eksplorasi merupakan pendekatan yang logis dalam pengumpulan informasi untuk tujuan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian harus memiliki landasan ilmiah yang masuk akal, empiris, dan sistematis agar

dapat bermanfaat. Teknik yang digunakan adalah strategi analisis subjektif grafis, yaitu jenis eksplorasi yang digunakan untuk memfokuskan pada keadaan item-item yang bersifat umum. Lebih lanjut, Arikunto (2014, hlm. 3) mengatakan bahwa penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif, artinya akan menjelaskan atau menguraikan kegiatan, dan sebagainya. Jenis penelitian menyelidiki masalah-masalah yang telah dikemukakan, dan hasil-hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian yang menghendaki data yang dikumpulkannya bersifat alamiah, tidak diubah-ubah, atau sesuai dengan kondisi daerah tempat subjek penelitian berada disebut penelitian kualitatif.

Metode yang digunakan pada penelitian ini digunakan dalam Sinergitas Pemerintah Kecamatan BTS ULU Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ialah kualitatif. Penelitian kualitatif penelitian yang mengharapkan data yang dikumpulkan asli, tidak diubah, atau sesuai dengan lingkungan tempat subjek penelitian berada.

Menurut Sugiyono (2017, 225), sumber data merupakan sumber data sekunder yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data seperti melalui orang lain atau dokumen. Jika dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data primer dan sumber data sekunder. Sementara itu, Arikunto (2014, 172), sumber data dalam penelitian berarti subjek-subjek yang menjadi asal pengambilan data.

Data pada penelitian ini terbagi menjadi dua jenis ialah, data primer dan data sekunder. Data primer itu data primer yang peneliti peroleh langsung dari informan dan responden, melalui wawancara, observasi, dan penjadwalan berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan aspek sekunder penelitian. Lalu, sumber data secara langsung ialah data tambahan dari informasi yang diperoleh dari buku atau majalah. (Sugiyono, 2017, 225)

Teknik pengumpulan data, Menggambarkan teknik pengumpulan data sebagai "langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan" (2017, 224-225). Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dalam lingkungan alam (kondisi alami). Metode pengumpulan data yang lebih besar bergantung pada observasi (orang yang terlibat melihat), wawancara mendalam (wawancara mendalam), dan dokumentasi.

Berdasarkan teknik pengumpulan data, maka penulis menjadikan pedoman dalam pengumpulan data untuk penelitian ini ialah terdapat tiga jenis data yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi merupakan "proses yang kompleks, proses yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis," sebagaimana dinyatakan oleh Sugiyono (2017, hlm. 145). Dua di antaranya yang paling signifikan adalah siklus persepsi dan memori.

Menurut Sugiyono (2017, hlm. 231-233). menggambarkan wawancara didefinisikan sebagai "pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksi makna dalam suatu topik tertentu," menurut Sugiyono (2017, hlm. 231-233). Sementara itu, wawancara terstruktur akan digunakan tergantung pada jenis wawancaranya. Dokumen adalah "catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang", menurut Sugiyono (2017, 240).

HASIL DAN PEMBAHASAN

UU No. 58/2005 menggabungkan tiga jenis penyelenggaraan pemerintahan daerah dan BUMN/BUMD. Pengumpulan macam-macam administrasi tergantung pada kualitas dan sifat kegiatan serta barang dan jasa yang dihasilkan, khususnya administrasi peraturan, produk, manfaatnya tak terbatas. Mengingat pengamatan penulis sebelumnya dan pentingnya pelayanan prima yang harus diberikan oleh petugas Kecamatan BTS Ulu kepada masyarakat, maka perlu diupayakan peningkatan kinerja pelayanan publik agar tepat sasaran.

Pada akhirnya, penyajian administrasi publik akan terlaksana dan akan membawa tingkat kepuasan tersendiri bagi daerah yang menerimanya. Konsekuensi dari penelitian Kolaborasi Kecamatan BTS Ulu dengan Pemerintah Daerah dalam menggarap sifat administrasi publik dengan dua bagian eksplorasi adalah sebagai berikut:

Pelayanan Publik

Berdasarkan persepsi dan catatan, Kantor Kecamatan BTS Ulu Kabupaten Musi Rawas senantiasa memberikan bantuan kepada masyarakat di wilayah setempat pada jam kerja. Setiap harinya selalu ada saja orang yang membutuhkan dokumen resmi untuk mengurus sesuatu. Para pegawai di Kantor Pusat BTS Ulu telah menaati standar pelayanan.

Apabila Kecamatan BTS Ulu dapat meningkatkan kedisiplinan, pengetahuan, dan kinerja. Pemerintah BTS Ulu harus mampu memimpin pemerintahan dengan harapan visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Tangibel

Penanda Pelayanan Publik yang tidak dapat dipungkiri adalah keberadaan kantor, peralatan, dan tenaga pengajar yang nyata dalam membantu. Masyarakat sebagai pengguna layanan akan menilai aspek ini secara positif, apabila dinilai negatif, sebaliknya masyarakat akan menilai aspek ini secara negatif.

Tujuan utama dari Pemerintah Daerah Kecamatan BTS Ulu adalah melayani daerah setempat yang didukung oleh berbagai staf sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sebagai kepala daerah, saya meminta kehadiran staf. dalam menyelesaikan tugas

bantuan, kemudahan menjalankan strategi administrasi, kedisiplinan petugas dalam memberikan berbagai bantuan, kemudahan daerah dalam mendapatkan dukungan permintaan.

Fasilitas kantor organisasi kecamatan BTS Ulu saat ini sudah sangat memadai, misalnya, meja pengumpulan data, ruang duduk dan komputer untuk menulis surat lamaran, sampai saat ini belum ada yang diperbaiki tetapi kami berharap ada program dari pemerintah daerah untuk membantu kami dalam pengerjaan fasilitas di kantor ini.

Kantor Kecamatan BTS Ulu terus berupaya untuk memberikan layanan masyarakat yang unggul. Keterbatasan tempat layanan, peralatan, dan petugas yang bertugas menjadi kendala yang kami hadapi. Kantor Kecamatan BTS Ulu memiliki sarana dan prasarana yang memadai sehingga memungkinkan mereka untuk layanan administrasi.

Reliability

Catatan bantuan publik merupakan tanda kualitas yang tidak tergoyahkan, dengan penanda yang tepat, pedoman bantuan yang jelas, batas dan kemampuan yang telah disampaikan, namun ada petunjuk bahwa orang miskin memenuhi asumsi publik terhadap administrasi publik, khususnya dalam kemampuan pejabat dalam memanfaatkan peralatan administrasi.

Staf Kecamatan BTS Ulu dapat menawarkan bantuan yang paling berkualitas kepada individu yang datang untuk menangani semua kebutuhan peraturan mereka. Pekerja harus memiliki kemampuan untuk melayani publik dengan cepat dan tepat dengan mempertimbangkan jarak yang signifikan di antara mereka. orang-orang di Kecamatan BTS Ulu, khususnya orang-orang yang datang ke Kantor Sub-area Kecamatan BTS Ulu untuk mendapatkan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara, organisasi merupakan unit kerja pada suatu instansi pemerintah yang membantu masyarakat yang memperoleh manfaat dari penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung. Penerima manfaat pelayanan publik adalah perorangan, organisasi, instansi pemerintah, dan komponen masyarakat lainnya.

Petugas Kantor Kecamatan BTS Ulu dalam memberikan bantuan kepada masyarakat sangat berhati-hati, telah menerapkan standar bantuan, kemampuan, dan keterampilan yang jelas. Kendala yang dihadapi adalah keterbatasan ruang, peralatan, dan tenaga untuk melayani masyarakat Kabupaten Ulu.

Pelatihan dan bimbingan teknis diharapkan dapat menambah tenaga kerja dan meningkatkan kemampuan di masa mendatang. Petugas selalu diberikan petunjuk tentang tugas pokok dan fungsi Kabupaten dalam setiap proses pelaksanaan pelayanan, sehingga jarang melakukan kesalahan. Misalnya dalam pengendalian perkembangan penduduk, petugas memberikan penjelasan kepada petugas administrasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi.

Responsiveness

Upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang tanggap di Kantor Kecamatan BTS Ulu Kabupaten Musi Rawas dengan melihat Sikap Petugas dalam Melayani setiap nasabah layanan, diharapkan petugas pelayanan dapat melayani nasabah layanan yang datang. Nasabah layanan akan merasa dihargai oleh petugas pelayanan apabila dapat memberikan pelayanan yang baik.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk tanggap terhadap pengguna layanan. Ketanggapan tersebut antara lain adalah menginformasikan kepada masyarakat tentang layanan yang diberikan, petugas tidak pernah merasa tertekan dalam menanggapi permintaan masyarakat Kecamatan BTS Ulu.

Berdasarkan hasil dengar pendapat dan evaluasi, diharapkan para petugas administrasi dapat melayani pelayanan administrasi dengan baik. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi, tentu akan berdampak pada kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan BTS Ulu Kabupaten Musi Rawas.

Pegawai di lingkungan Kecamatan BTS Ulu harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyelesaikannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sebagai bentuk ketanggapannya terhadap masyarakat di lingkungan Kecamatan BTS Ulu, pemberian layanan yang cepat dan tepat sangatlah penting. Namun, layanan tersebut juga harus dilakukan dengan benar.

Masyarakat akan senang apabila petugas administrasi melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Kecuali jika ada berkas yang sudah ditandatangani oleh camat dan camat sedang mengikuti kegiatan di Pemerintah Kabupaten Musi Rawas, para pegawai di Kantor Kecamatan BTS Ulu selalu melayani dengan cepat dan tepat, sehingga kita tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan.

Sikap pegawai Kantor Kecamatan BTS Ulu dalam menerima informasi dan keberatan dari masyarakat, klien administrasi akan senang jika pegawai di kantor Kecamatan menanggapi atau tanggap terhadap informasi dan keluhan dari masyarakat, dan tentu saja harapan masyarakat agar pegawai menerima dan memberikan pelayanan dengan baik. Energi Kooperatif Pemerintah Kecamatan BTS ULU dalam Menggarap Hakikat Administrasi Publik telah berkembang dengan baik.

Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengamatan dan dokumentasi, Kantor Kecamatan BTS Ulu Kabupaten Musi Rawas telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus keperluannya dengan menggunakan bagian pelayanan. Salah satu gambaran kemudahan yang diberikan oleh proses pelayanan adalah dengan mewajibkan pengguna jasa untuk melengkapi keperluannya di bagian pelayanan. Kepengurusan negara, perkantoran dan yayasan, serta keterampilan di bidang aparatur pemerintahan termasuk dalam rangkaian tugas pokok dan fungsi ini.

Kualitas Petugas Pelayanan

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik yang bermutu. Kantor Kecamatan BTS Ulu Kabupaten Musi Rawas bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masyarakat umum telah memperoleh pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengaturan hubungan masyarakat dengan penyedia jasa dan pengguna jasa publik. Menyapa dan tersenyum kepada masyarakat yang menggunakan jasa, memberikan informasi tentang kebutuhan masyarakat, dan berusaha memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi merupakan contoh perilaku menghargai.

Kantor dan sarana merupakan variabel penting yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, karena kenyamanan dapat diperoleh dengan melihat kantor dan sarana yang telah selesai dibangun dan mendukung kelancaran proses pelayanan. Prasarana fisik gedung terlihat kurang memadai, terbukti dari usianya yang sudah tua dan terlihat sempit bagi masyarakat dan pegawai.

Kantor Kecamatan BTS Kecamatan Ulu, Kabupaten Musi Rawas, dalam memberikan pelayanan publik yang bermutu tentu terkendala dengan kondisi ruang kerja masyarakat yang sangat sempit serta terbatasnya ruang kerja pegawai yang mengakibatkan banyaknya berkas menumpuk dalam satu ruangan.

Posisi Kecamatan BTS Ulu merupakan salah satu kantor yang memegang peranan penting dalam mengoordinasikan urusan pemerintahan, menjadi sorotan langsung baik dari pemerintah daerah maupun berbagai instansi terkait mengingat hasil rapat tersebut.

Selama menjalankan tugas pemerintahan, Kantor Kecamatan BTS Ulu telah menempatkan 1 orang pegawai pemerintah dan dibantu oleh tenaga P3K dan tenaga ahli yang siap membantu dalam berbagai jenis bantuan bagi masyarakat dan harapan kami kedepannya adalah adanya pembinaan dan pengarahan khusus bagi para pegawai yang memberikan berbagai jenis bantuan kepada masyarakat.

Pegawai Kecamatan BTS Ulu berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat karena mereka merupakan pengguna layanan. Ketersediaan kantor yang membantu pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya untuk melayani masyarakat, khususnya berupa komputer, gadget, dan jaringan internet, menjadi faktor pendukung lainnya. Hal ini memastikan proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Harapan kami dari para pionir daerah adalah agar Kantor Wilayah BTS Ulu lebih mengembangkan aset pegawai untuk pelaksanaan tugas administrasi perkantoran di Kantor Kecamatan BTS Ulu dengan cara memperluas pengembangan keterampilan bakat (melalui pelatihan, kursus, ujian tertutup, pengajaran atau pengembangan SDM) sehingga aset pegawai menjadi terampil dan kompeten.

Kuantitas Petugas Pelayanan

Kecamatan BTS Ulu belum tersedianya aset pegawai, kantor dan fasilitas, prasarana, regulasi, serta kantor dan fasilitas pendukung seperti petugas kearsipan menjadi faktor penghambat terselenggaranya pelayanan publik. Pegawai yang saling memberi, melakukan rapat koordinasi secara berkala atau semacam evaluasi, kemudian fokus melayani masyarakat dengan tulus dan tuntas menjadi faktor pendukung.

Faktor pendukung lainnya adalah tersedianya fasilitas seperti printer dan komputer untuk memudahkan proses pelayanan. Terbatasnya ruang pendampingan, ruang tunggu, dan ruang administrasi yang belum menggunakan pendingin ruangan (AC), serta terbatasnya jumlah komputer dan belum adanya jaringan internet, menunjukkan bahwa tenaga pendampingan administrasi di Kantor Kecamatan BTS Ulu belum mendapatkan dukungan yang memadai dari kantor pendampingan dalam menjalankan tugasnya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa jumlah pegawai negeri sipil masih kurang. Dalam menjalankan roda pemerintahan, kemampuan pegawai dalam menggunakan perangkat merupakan modal penting yang mendukung hakikat penyelenggaraan pemerintahan. Kini, pegawai harus menyelesaikan semua tugas administratif agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Efektivitas kinerja pegawainya di Kantor Kecamatan BTS Ulu, Hal ini dikarenakan tujuan akhir organisasi adalah melayani masyarakat dan bekerja secara efisien. Untuk mewujudkan keterbukaan administrasi di daerah, Kantor Kecamatan sebenarnya perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas pegawai administrasi.

Kantor Kecamatan BTS Ulu tetap memberikan pelayanan yang prima karena keterbatasan jumlah pegawai pelayanan di sana. Dari segi jumlah, tenaga pendamping di Kantor Kecamatan BTS Ulu perlu diperbanyak, sehingga dapat memberikan dukungan yang luar biasa bagi masyarakat di wilayah Kecamatan BTS Ulu, Kabupaten Musi Rawas.

Jumlah tenaga pendamping di Kantor Kecamatan berpotensi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Apabila jumlah tenaga pendamping di Kantor Kecamatan BTS Ulu mengalami kendala, maka secara tidak langsung dapat mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Kolaborasi Pemerintah Daerah Kecamatan BTS Ulu dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik, baik dari sisi aparatur pemerintah, sangat baik.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil kajian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kerjasama Pemerintah Kecamatan BTS ULU dalam menangani hakikat administrasi publik sangat baik. Kantor Kecamatan BTS Ulu, Kabupaten Musi Rawas senantiasa memberikan bantuan-bantuan publik kepada masyarakat setempat pada jam kerja.

Daya juang bantuan publik dapat ditingkatkan apabila Pemerintah Kecamatan BTS Ulu dapat lebih meningkatkan kedisiplinan, ketelitian dan ketelitian dalam menyelesaikan

pekerjaan sesuai dengan amanat yang diberikan kepada masyarakat. Keahlian yang terkait dengan sarana prasarana, sarana, dan prasarana jasa tercantum dalam uraian tugas.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Dalam rangka menghasilkan aparatur sipil negara yang terampil, Kecamatan BTS Ulu dapat meningkatkan pelatihan, kursus, studi banding, pembinaan, dan pengembangan sumber daya manusia..
2. Pemerintah diharapkan membangun ruang pelayanan publik atau yang dilengkapi dengan sekat-sekat.
3. Pemerintah Daerah Kecamatan BTS Ulu Kabupaten Musi diharapkan dapat lebih meningkatkan keramahan pelayanan di lingkungannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka. .
- Burhanuddin, Yusuf. 2015. *Manajemen Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta Raja Grafindo Persada
- Lijan, Dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Leo, Agustino. 2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mukarom, Z. Dan Laksana W. Muhibin. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. Pustaka Setia
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Buku Pedoman Penulisan Proposal Penelitian Dan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Musi Rawas, Tahun 2021
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siswanto. 2014. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sugioyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. Alfabeta
- Suharsimi. A. 2014. *Metodelogi Penelitian*, Bina Aksara, Yogyakarta
- Triana Rahmayati dkk. 2014. *Sinergitas Stakeholder Dalam Inovasi Daerah*, Jurnal Adminisrasi Publik (JAP) 2, no.4, 643.

Jurnal

- Tri Eva Juniasih dan Indra Syahputra Marpaung. 2023. Analisis Sistem Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Padangsidempuan Batunadua. *Jurnal Education and development* Institut Pendidikan Tapanuli Selatan Vol. 11 No.1 Edisi Januari 2023, pp.556-561
- Fitroy Ishak. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Biluhu. Publik Jurnal Ilmu Administrasi Volume 4 Nomor 2 Desember 2015
- Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019: 412-419

Peraturan-Peraturan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah