

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE IMPLEMENTATION

Harinda Yunia Hayuningtyas¹, Marsofiyati², Terrylina
Arvinta Monoarfa³

¹ Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

² Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

³ Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

E-mail: harinyuniaa@gmail.com ; marsofiyati@unj.ac.id ; terrylina@unj.ac.id

Abstrak: Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan dengan tujuan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik dan mengetahui faktor penghambat pelayanan publik yang ada pada perusahaan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis kualitatif dan untuk metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di salah satu perusahaan tersebut sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat masih ada beberapa faktor yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Kendala yang sering dialami adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang kebijakan layanan online, serta kelengkapan dokumen persyaratan yang terkadang masih belum lengkap. Selain itu, faktor teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di perusahaan tersebut.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Online*

Abstract: *This research was conducted at one of the companies with the aim of analyzing the implementation of public services and knowing the inhibiting factors of public services that exist in that company. The research method used is descriptive qualitative analysis and for data collection methods using observation techniques, interviews, and literature study. The results obtained in this study state that the implementation of public services in one of these companies has been going quite well, but there are still several factors that are becoming obstacles in the implementation of these public services. The obstacle that is often experienced is that there are still many people who do not know about online service policies, as well as the completeness of the required documents which are sometimes still incomplete. In addition, technical factors such as unstable internet networks also become obstacles in the implementation of public services in these companies.*

Keywords: *Public Services, Quality of Public Services, Online Services*

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, pelayanan sangatlah dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Pelayanan publik selalu berkaitan dengan suatu kelompok atau instansi yang memiliki tugas dalam memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik bersifat sangat penting, karena menyangkut kepada kepentingan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh dirinya sendiri. Penyelenggaraan pelayanan publik ini dilakukan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada para masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, pemerintah sekarang ini banyak membangun instansi atau lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa pemenuhan kebutuhan masyarakat. Lembaga-lembaga tersebut memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidang yang telah ditentukan.

Berdasarkan Undang - undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan hak setiap warga negara oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Definisi pelayanan publik juga tertulis dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yaitu, setiap kegiatan pelayanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat yang dibentuk oleh penyelenggara pelayanan (pemerintah) dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan hak - haknya. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Pelayanan yang diberikan pemerintah harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasanya. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur dari kinerja pemerintah yang paling terlihat. Hal tersebut karena masyarakat dapat merasakan serta menilai secara langsung kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu,

pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah haruslah menerapkan prinsip sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila sudah dapat memenuhi kriteria atau sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki keperluan pada suatu instansi sesuai dengan aturan yang ada (Abdussamad, 2019). Pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada peningkatan efektivitas pelayanan publik pada tempat tersebut. Efektivitas daripada pelayanan publik dapat berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Tidak hanya itu, efektivitas pelayanan yang dilaksanakan juga dapat meningkatkan perekonomian negara. Hal tersebut terjadi karena efektivitas pelayanan publik dapat mengurangi anggaran yang dikeluarkan negara terkait kebutuhan lembaga pelayanan masyarakat. Terwujudnya efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, bergantung kepada kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan perwujudan dari efektifnya pelayanan publik. Penilaian pelayanan dari pelanggan sangatlah penting bagi lembaga tersebut. Penilaian dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada suatu lembaga. Karena dengan kepercayaan tersebut, mendapat menjamin baiknya pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga. Citra lembaga juga akan menjadi baik dimata publik. Untuk itu, penting sekali peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada. Berikut adalah beberapa kriteria yang harus ada demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku, sumber daya manusia yang ada juga harus sesuai dengan standar, dan juga fasilitas sarana prasarana yang ada untuk menunjang kegiatan pelayanan juga harus memadai. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka efektivitas pelayanan publik pun akan tercipta.

Efektivitas daripada pelayanan publik dapat berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi seperti sekarang ini, pemerintah pun mulai memanfaatkan perkembangan tersebut dalam memberikan informasi serta pelayanan kepada masyarakat. Penerapan teknologi informasi pada penyelenggaraan sistem pemerintahan disebut juga dengan E-government. Penerapan tersebut diharapkan dapat memudahkan pemerintah dalam peningkatan pelayanan yang ada. Hal tersebut sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, yang menyatakan bahwa E-government merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif serta efisien. Menurut Bank Dunia (The World Bank Groups) E-government ialah upaya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan meningkatkan efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas serta transparansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik (Renaldo et al., 2020). Tujuan dasar dari pemanfaatan E-government dalam pemerintahan yaitu sebagai berikut (Irawan, 2015):

- a. Meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terbentuknya pemerintahan yang transparan dan akuntabel
- c. Perbaikan sistem organisasi manajemen pemerintahan

Berhubungan dengan adanya *E-government*, pelayanan publik kini mulai diselenggarakan secara online. Pelayanan online ini juga mulai diterapkan secara penuh pada saat Pandemi Covid melanda. Hal tersebut dikarenakan pada saat pandemic Covid, pemerintah menetapkan kebijakan pembatasan kegiatan tatap muka. Kebijakan ini dilakukan untuk mengurangi kontak langsung antara pegawai dan juga masyarakat dan agar dapat mengurangi

penyebaran virus covid-19. Dengan diterapkannya kebijakan tersebut, menyulitkan para masyarakat yang ingin melakukan pengajuan permohonan. Dengan begitu, pemerintah pun mulai menciptakan aplikasi berbasis online yang dapat membantu proses pelayanan publik. Inovasi tersebut sangat memudahkan masyarakat dan juga para pegawai pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pengajuannya. Kebijakan mengenai pelayanan online ini juga masih tetap diterapkan hingga kini. Hal itu karena pelayanan berbasis online ini sangat efektif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Moleong, berpendapat bahwa penelitian kualitatif ini dipilih berdasarkan pengalaman langsung yang dialami oleh subjek penelitian pada lokasi penelitian dan hasilnya dituangkan dalam bentuk deskripsi kondisi (Abdussamad, 2019). Penelitian ini tidak terpaku pada hasil perhitungan statistik, melainkan berdasarkan pada bukti kualitatif. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian studi kasus. Menurut Mudjia Rahardjo (Hidayat, 2019), studi kasus ialah kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif serta rinci mengenai peristiwa pada suatu tempat untuk mendapatkan pengetahuan tentang peristiwa tersebut. Pendekatan ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi mengenai objek atau masalah yang diteliti untuk dilakukan analisa serta penyelidikan yang bertujuan terciptanya solusi dari masalah tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik non-probability. Metode ini, mengambil sampel sesuai dengan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria dalam pemilihan informan atau narasumber yang dapat dijadikan sampel yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut berkaitan dengan masalah atau objek yang akan diteliti. Sampel dapat dikatakan mewakili

populasi apabila karakteristik sampel dapat merefleksikan karakteristik keseluruhan populasi secara akurat (Gravetter & Forzano, 2011). Adapun informan yang dipilih yaitu berjumlah 5 orang yang terdiri dari staff pelayanan dan juga para masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Teknik pengumpulan data atau informasi terkait dengan objek penelitian harus sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini, metode atau teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu pengambilan data melalui observasi langsung ditempat, melakukan wawancara dengan pihak terkait dan juga dokumentasi hasil penelitian. Pengolahan serta penyusunan data tersebut bertujuan untuk menciptakan hasil atau output dari penelitian yang dilakukan. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan unsur penting suatu Negara yang perlu dilaksanakan oleh pemerintah. Pemerintah memiliki kewajiban dalam memenuhi kebutuhan maupun kepentingan masyarakat melalui pelayanan publik tersebut. Hal tersebut dikarenakan masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri. Pelayanan yang diberikan berbentuk jasa pelayanan baik barang maupun jasa publik sesuai dengan kewenangan organisasi tersebut. Pelayanan publik ada dengan alasan untuk memenuhi kepentingan publik yang memiliki bermacam-macam jenisnya. Untuk itu, pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam beberapa kelompok. Berikut beberapa jenis pelayanan berdasarkan Undang – undang No. 25 Tahun 2009 (Pasal 5) yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif ini merupakan pelayanan yang menyediakan

berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan publik, seperti status kewarganegaraan, status kelahiran seseorang, surat yang menyatakan kecakapan seseorang, sertifikat kepemilikan suatu barang, dan lain-lain. Berikut bentuk-bentuk dokumen yang ada antara lain, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Paspor, Akta Kelahiran, Buku Nikah, Surat Izin Mengemudi (SIM), Akta Tanah, surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lain-lain.

b. Pelayanan barang

Pelayanan ini merupakan pelayanan atau pengelolaan penyediaan barang berwujud fisik yang dibutuhkan dan digunakan oleh publik seperti, jaringan listrik, jaringan telepon dan internet, dan juga penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan serta menyediakan berbagai bentuk jasa dan sarana prasarana yang diperlukan publik. Contoh pelayanan jasa antara lain, pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi umum, pelayanan sosial, penanggulangan bencana, dan lain-lain.

Pelayanan yang diberikan pemerintah harus berkualitas. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan kepada para masyarakat pengguna jasanya. Kualitas pelayanan berperan sebagai tolak ukur yang menghitung apakah pelayanan yang diberikan sudah efektif dan sesuai dengan aturan yang ada atau belum. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi beberapa kriteria. Berikut kriteria yang menandakan kualitasnya suatu pelayanan menurut pendapat Zeithaml (Hardiyansyah, 2018) :

a. Tangible (berwujud)

Kualitas pelayanan publik yang berwujud secara fisik seperti, fasilitas administrasi perkantoran, perlengkapan alat, penampilan pegawai, dan lain-lain. Berikut indikatornya :

1. Kedisiplinan dan penampilan para petugas pelayanan
2. Efektifnya proses pelayanan

3. Akses pelayanan yang mudah dijangkau
 4. Tempat untuk melakukan pelayanan nyaman
 5. Dapat menggunakan alat bantu pelayanan
- b. Realibility (Kehandalan)
- Kemampuan professional yang dimiliki dalam memberikan pelayanan (cepat, akurat dan memuaskan). Berikut kriterianya :
1. Standar dalam melakukan pelayanan yang jelas
 2. Keahlian petugas dalam melakukan pelayanan
 3. Kecapakan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Responsives (Daya tanggap)
- Keinginan petugas dalam membantu pelayanan dengan respon yang cepat dan tepat serta tanggap. Berikut kriterianya :
1. Pelayanan yang dilakukan petugas secara cepat, tepat serta cermat
 2. Merespon setiap permohonan pelayanan yang ada
 3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu
 4. Keluhan yang diberikan pelanggan dengan cepat diberikan respon oleh petugas
- d. Assurance (Jaminan)
- Kemampuan petugas dalam meyakinkan serta menjamin kepercayaan konsumennya kriterianya adalah :
1. Pemberian jaminan pelayanan tepat waktu oleh petugas
 2. Jaminan legalitas pelayanan yang diberikan petugas
 3. Kepastian biaya yang telah terjamin oleh petugas
- e. Emphaty (Empati)
- Sikap tegas tetapi penuh perhatian yang diberikan petugas kepada konsumennya. Hal ini meliputi, melakukan komunikasi yang baik, menjalin hubungan baik terhadap konsumen, memahami apa yang dibutuhkan konsumen serta memberikan perhatian pribadi kepada konsumen. Berikut kriterianya :

1. Pelayanan yang diberikan petugas kepada konsumen haruslah dengan ramah serta sopan santun
2. Petugas selalu mendahulukan kepentingan konsumen
3. Petugas selalu menghargai dan tidak melakukan diskriminasi

Selain itu, pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah juga harus menerapkan prinsip sesuai dengan aturan yang ada. Prinsip tersebut dibuat dengan tujuan sebagai standar dalam menyelenggarakan pelayanan serta menjadi jaminan bagi para masyarakat penerima pelayanan. Berikut merupakan asas dan prinsip pelayanan publik menurut Ratminto (Rahmadanik & Permatasari, 2021), antara lain :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan publik yang dilakukan harus bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh semua pihak terkait.
- b. Akuntabilitas, pelayanan publik yang diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya sesuai dengan aturan perundang-undangan yang telah dibuat.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang ada harus sesuai dengan kondisi daripada pemberi dan juga penerima pelayanan dengan tetap menjunjung tinggi prinsip efisiensi serta efektifitas.
- d. Partisipatif, pelayanan yang baik harus dapat memberikan kesempatan masyarakat untuk berperan dalam penyelenggaraan pelayanan. hal tersebut dilakukan dengan menjunjung aspirasi serta kebutuhan masyarakat.
- e. Persamaan hak, ialah penyelenggaraan pelayanan yang diberikan harus bersifat sama rata atau netral kepada seluruh masyarakat, tidak ada diskriminatif (membedakan suku, agama, gender maupun status ekonomi).

- f. Keseimbangan anatar hak dan kewajiban, maksudnya yaitu proses penyelenggaraan pelayanan ini wajib memperhatikan hak serta kewajiban masing-masing pemberi dan penerima pelayanan. Dengan begitu, pelaksanaan pelayanan publik akan berjalan baik dan tidak ada keraguan.

Pelayanan publik yang baik juga harus dapat memenuhi indikator pelayanan sesuai dengan standar efektivitas yang ada. Berikut adalah indikator Pelayanan Publik yang harus terpenuhi menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan, pelayanan yang ada pada Instansi X sudah berjalan cukup efektif. Hal itu terlihat dari telah terpenuhinya standar efektivitas pelayanan yang ada. Salah satunya yaitu pelaksanaan pelayanan pada Instansi X sudah sesuai dengan Prosedur atau SOP yang telah ditetapkan. SOP yang ditetapkan telah memenuhi standarisasi pelaksanaan pelayanan yang baik dan benar. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa para pegawai yang ada telah memenuhi standar kualifikasi. Para pegawai kerap diberikan pelatihan mengenai bagaimana tata cara serta penanganan pelanggan yang baik dan benar. Prosedur penanganan permohonan juga sudah diterapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Faktor efektivitas lainnya yaitu, waktu penyelesaian. Proses pelayanan yang dilakukan pada Instansi X sebagian besar selesai sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Beberapa pelayanan yang selesai lebih dari waktu yang ditentukan disebabkan oleh adanya hambatan selama proses pelayanan

berlangsung. Hambatan yang biasa terjadi yaitu, berkas persyaratan yang kurang lengkap atau data yang ada pada berkas tersebut tidak sesuai dengan fakta dilapangan. Hal tersebut membuat pelayanan menjadi tersendat dan tidak dapat selesai tepat pada waktunya.

Indikator lain yaitu biaya pelayanan. Pada Instansi X yang merupakan instansi pemerintahan, proses pelayananyang dilaksanakan tidak dipungut biaya sama sekali. Hal itu dikarenakan instansi ini berada dibawah naungan pemerintah yang memiliki kewajiban dalam membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Biaya operasional sehari – hari instansi ini ditanggung sepenuhnya oleh pemerintah. jadi, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya dalam mengajukan permohonannya.

Faktor efektivitas lainnya yaitu, fasilitas sarana dan prasarana yang ada cukup memadai dalam menunjang proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas serta sarana dan prasaran yang disediakan dalam menunjang pelaksanaan pelayanan sudah sangat baik. Hal tersebut dapat terlihat dari adanya ruangan yang bersih dan nyaman, kursi tunggu yang memadai, serta disediakannya komputer untuk membantu para masyarakat dalam melakukan pengajuan secara online. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa adanya pengecekan rutin bulanan terhadap sarana dan prasaranan yang ada. Sarana dan prasarana merupakan unsur penting yang mendukung berjalannya suatu pekerjaan. Menurut pendapat Bary (Anggrainy et al., 2018), fasilitas kerja merupakan sarana prasarana yang disediakan perusahaan sebagai pendukung kerja para karyawan dalam melakukan tugasnya sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan.

Selain itu, faktor lainnya yaitu kompetensi petugas pelayanan. Menurut Sedarmayanti (Heriyanto & Mujiarti Ulfah, 2022), sumber daya manusia merupakan pegawai atau tenaga kerja yang ada pada suatu organisasi yang berperan penting dalam mencapai tujuan. Sedangkan menurut

Hasibuan, Sumber daya manusia ialah kemampuan daya pikir serta fisik yang dimiliki tiap individu (Herawati, 2018). Sumber daya manusia tersebut dianggap sebagai kemampuan yang perlu dipergunakan dengan baik untuk mencapai satu tujuan tertentu. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam tiap kegiatan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan unsur penting yang berperan dalam terlaksananya suatu pekerjaan. Untuk menciptakan pekerjaan yang efektif, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas serta memiliki kinerja yang baik. Pasolong (Heriyanto & Mujiarti Ulfah, 2022), berpendapat bahwa kualitas sumber daya manusia ialah tenaga kerja yang mempunyai pengetahuan, wawasan serta keterampilan tinggi. Salah satu indikator terpenting dari sumber daya manusia yang perlu dimiliki tiap individu yaitu, pengetahuan, sikap serta perilaku dan juga kemampuan. Sumber daya manusia sangatlah penting guna terselenggaranya pelayanan secara efektif. Dengan itu, adanya sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan kerja. Kualitas sumber daya manusia juga berpengaruh terhadap produktivitas yang dihasilkan. Sumber daya manusia yang ada pada Instansi X, terutama pada bagian pelayanan sudah cukup memadai. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dan wawancara yang menyatakan bahwa proses pelayanan yang dilakukan secara cepat dan efisien. Petugas pun ramah, serta sopan dalam menangani permohonan yang diajukan pelanggan dan responsif jika masyarakat membutuhkan bantuan. Selain itu, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan computer untuk memproses pelayanan pun cukup baik.

Indikator Yang Menjadi Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian, dinyatakan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan di Instansi X sudah berjalan cukup efektif. Akan tetapi ada beberapa

kendala yang menghambat proses pelayanan publik tersebut. Kendala tersebut terkait dengan kebijakan pelayanan online. Kebijakan tersebut mulai diterapkan sejak adanya pandemi Covid. Kebijakan tersebut muncul karena adanya pembatasan kegiatan tatap muka yang dilakukan untuk mengurangi angka penyebaran virus Covid. Pelayanan online dapat dilakukan dari rumah dengan cara mengajukan permohonan melalui website yang telah disediakan serta meng-unggah dokumen persyaratan tersebut disana. Kebijakan tersebut tetap diterapkan hingga sekarang. Walaupun kebijakan tersebut sebenarnya memudahkan proses berjalannya pelayanan, tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui serta belum memahami tata cara pengajuan permohonan online tersebut. Hal tersebut cukup menyulitkan serta menghambat pekerjaan pegawai.

Faktor penghambat lainnya yaitu berkas persyaratan pengajuan permohonan yang kurang lengkap. Permohonan tidak akan diproses jika ada berkas yang belum lengkap. Hal tersebut cukup menjadi kendala, karena permohonan yang kekurangan berkas tersebut akan ditunda pengerjaannya hingga berkas tersebut lengkap. Selain itu, kendala yang kerap kali terjadi yaitu jaringan internet yang kurang stabil. Hal tersebut menyulitkan pekerjaan pegawai, karena otomatis pegawai tidak dapat memproses permohonan jika internetnya mati. Hal tersebut dikarenakan semua pengerjaan permohonan dilakukan secara online via website. Akibatnya, proses pengajuan permohonan para masyarakat menjadi tertunda.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada Instansi X sudah cukup efektif. Pelayanan publik dilakukan sudah sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat terlihat dari cara para pegawai dalam menangani pelanggan serta memproses permohonan yang diajukan. Selain itu, fasilitas pendukung seperti sarana

dan prasarana yang ada juga sudah cukup memadai. Fasilitas yang ada sangat mendukung dan memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Instansi X. Sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa adanya kelengkapan fasilitas yang sesuai dengan standar peraturan seperti, ruangan yang bersih dan rapi, kursi tunggu yang memadai dan adanya nomor antrian. Selain itu, fasilitas baru seperti disediakannya komputer yang dapat digunakan para pelanggan dalam melakukan pengajuan permohonan secara online. Fasilitas – fasilitas yang ada sudah sangat memadai sangat menunjang jalannya pelayanan yang ada. Sedangkan untuk faktor mengenai sumber daya manusia, pegawai yang ada sudah cukup berkualitas dan memadai. Pegawai sangat sigap dan cekatan dalam melakukan proses permohonan para pelanggannya. Pegawai juga sangat ramah dan sopan selama menangani pelanggan.

Pelayanan publik sejauh ini sudah berjalan baik. Namun selama peneliti melakukan observasi pada lokasi penelitian serta wawancara kepada beberapa narasumber terkait, peneliti menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kendala tersebut cukup menghambat proses pelayanan yang ada disana. Salah satu kendala yang ditemui yaitu, kurangnya informasi masyarakat mengenai kebijakan baru yaitu pelayanan berbasis online. Banyak masyarakat yang belum tau mengenai adanya kebijakan tersebut. Selain itu, kendala lain yaitu berkas permohonan yang kurang lengkap. Kerap kali ditemukan bahwa masyarakat tidak membawa secara lengkap berkas persyaratan yang diminta. Oleh karena itu, permohonan jadi tertunda dan dapat diproses jika persyaratan tersebut sudah lengkap. Kendala terakhir yang dialami yaitu jaringan internet yang tidak stabil.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal*

Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>

Adristi, D., Feblianto, E., & Ismail, H. (2019). *Aplikasi Sayang Warga Di Kelurahan Gundih The Effectiveness Of Citizens ' Services In Implementing The Sayang Citizens Application In Gundih Kelurahan*.

Afriyanti, D. N., & Oktavia, Y. (2021). *Padang Analysis Of Public Services In The Village Belakang Kelurahan Belakang Padang . kinerja kinerja pemerintah berdasarkan kualitas jawab dan dijalankan oleh pemerintah atau. 2.*

Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 274–282.

Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2018). Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 1–10. <http://202.4.186.66/JMM/article/view/10227/8072>

Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>

Gravetter, F., & Forzano, L. (2011). *Research Methods in Social and Behavioral Sciences*.

Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal*

- Administrasi Publik*, 3(1), 20–38.
<https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/download/777/441>
- Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 958–961.
<https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1279>
- Heriyanto, N., & Mujiarti Ulfah, S. (2022). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik. 8(2), 2723–2530.
- Hidayat, T. (2019). Pembahasan Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Penelitian. *ResearchGate*, August, 1–13.
https://www.researchgate.net/publication/335227300_Pembahasan_Studi_Kasus_Sebagai_Bagian_Metodologi_Penelitian
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., & Bahri, S. (2020). Studi Kasus Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan Case Study Information System of Population Administration Service. 9(28).
<https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2518>
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200–209.
<http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan*
- Sejarah*, 6(1), 33–39. p-ISSN 2549-7332 %7C e-ISSN 2614-1167%0D
- Muharam, R. S. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era. 1*(1), 39–47.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Rahmadanik, D., & Permatasari, S. A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *Journal of Public Administration and Local Governmance*, 5(2), 103–114.
<https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4803>
- Rahmawati, A. D., & Fatmawati, A. (2020). *Sistem Administrasi Desa Mendiro Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi Berbasis Web*. 20(02), 134–140.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22.
<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Syukur, M., Razak, M., & Hamzah, M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar 2 Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Ma. 2, 958–969.