

ANALISIS PENERAPAN UNDANG - UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

¹Erwin Talibo, ²Rustam Akili, ³Ramdhan Kasim

^{1,2,3} Universitas Gorontalo

¹erwintalibo1984@gmail.com, ²rustamakili46@gmail.com, ³ramdhankasim@gmail.com

ABSTRACT

This research is to determine the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services in North Bolaang Monondow Regency. To find out what factors influence the implementation of Law Number 25 of 2009 in North Bolaang Mongondow Regency. This research uses empirical research methods, direct and structured research. The data analysis used in this research is qualitative analysis. Qualitative data is raw data from the empirical world. Qualitative data takes the form of detailed descriptions, direct quotes and case documentation. The problem is that in providing public services to the community, minimum standards have not been implemented, so many people feel they have not received the services they should receive. Situations like this cause the public as recipients or users of public services to be unsatisfactory, causing many people to feel dissatisfied, so they are reluctant to take care of anything related to government bureaucracy. As a result, there are many people who try to take shortcuts by violating existing regulations.

Keywords: *Community, Implementation, Public Services*

ABSTRAK

Penelitian ini Untuk Mengetahui Penerapan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Bolaang Monondow Utara. Untuk Mengetahui Faktor Apa Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Penerapan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Empiris. penelitian secara langsung dan terstruktur. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Data kualitatif adalah data mentah dari dunia empiris. Data kualitatif itu berwujud uraian rinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Permasalahan karena dalam pemberian pelayanan public kepada masyarakat belum menerapkan standar minimum sehingga banyak masyarakat yang merasa belum mendapatkan pelayanan yang semestinya mereka dapatkan. Keadaan yang seperti ini menyebabkan masyarakat sebagai penerima ataupun pengguna pelayanan public tidak memuaskan menyebabkan banyak masyarakat merasa tidak puas, sehingga mereka enggan untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Akibatnya, ada banyak masyarakat yang mencoba mengambil jalan pintas dengan melanggar peraturan yang ada.

Kata Kunci: *Masyarakat, Penerapan, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan diatur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat. Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan 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 merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel (Fatmawati, 2011).

Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik juga nampak di pemberitaan sehari-hari. Oleh karena itu pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan setiap warga Negara harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*public service*), atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepadamasyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang di dalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan, sebagai berikut (Restu Dedis Ahdhan, 2014):

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinyapenyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penerapan pelayanan publik di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara masih menjadi permasalahan karena dalam pemberian pelayanan public kepada masyarakat belum menerapkan standar minimum sehingga banyak masyarakat yang merasa belum mendapatkan pelayanan yang semestinya mereka dapatkan. Keadaan yang seperti ini menyebabkan masyarakat sebagai penerima ataupun pengguna pelayanan public menjadi tidak terpuaskan, sehingga banyak masyarakat yang masih enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Bahkan banyak masyarakat yang kemudian mengambil jalan pintas dengan cara melanggar peraturan yang ada.

Permasalahan mengenai pelayanan publik yang ada di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat terektualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat

menunjukkan kefrustasian public terhadap pemerintahnya (Sinambela, 2008). Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak perlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Kurniawan, 2005).

Setiap waktu masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun Negara sesungguhnya berdiri adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Penerapan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Bolaang Monondow Utara dan Faktor Apa Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Penerapan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Hukum Empiris yaitu, Penelitian terhadap identifikasi hukum dan efektifitas hukum dalam dinamika sosial di masyarakat. Alasan menggunakan penelitian Hukum Empiris yang bersifat kualitatif ini adalah pertama, didasarkan pada paradigm hubungan yang dinamis antara teori, konsep – konsep dan data yang merupakan umpan balik atau modifikasi yang tetap dari teori dan konsep yang didasarkan pada data yang dikumpulkan; kedua, data yang dianalisis beraneka ragam, memiliki sifat dasar berbeda antara satu dengan yang lainnya, serta tidak mudah untuk dikuantisir; ketiga, sifat dasar data yang dianalisis bersifat menyeluruh dan merupakan satu kesatuan yang integrar (*holistic*), dimana hal itu menunjukkan keanekaragaman data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak

dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut. Berdasarkan wawancara secara langsung dengan Kabag Kesra Kabupaten Bolaang Mongondow menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Menurut Syarif Monti “pelayanan publik melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Syarif Monti, mengatakan bahwa: “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

a. Kepentingan Umum

Adanya perhatian aparat terhadap masyarakat yang belum memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan, dengan menjelaskan kepada masyarakat. Hal tersebut sudah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dengan memberikan layanan khusus yang dinamakan dengan petugas informasi.

b. Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah mengupayakan menggratiskan dalam pengurusan segala bentuk apapun serta tidak ada pungutan liar. Dalam memberikan pelayanan publik pihak Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang selalu didasari dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Maksudnya yaitu tidak diskriminatif. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Sipil Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam memberikan segala bentuk pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi terlihat aparat yang beragama mayoritas Muslim tetap melayani masyarakat Kristen sama halnya masyarakat lainnya.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik yaitu pemberi dan penerima harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak, jadi harus saling menghormati satu sama lainnya.

e. Partisipatif

Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan

masyarakat. Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah mengupayakan pelayanan yang partisipatif.

f. Keprofesionalan

Keprofesionalan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam melayani masyarakat harus mengutamakan kemampuan dan moral para pegawai. Hal tersebut juga merupakan keinginan dari Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Dalam Hasil Penelitian ditemukan bahwa Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam pelayanannya berupaya secara maksimal memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Keprofesionalan dari pegawai juga harus teliti dalam prosesnya sebagai pelayan Masyarakat.

g. Keterbukaan

Keterbukaan yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Berdasarkan Hasil Penelitian Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat dengan menampilkan semua persyaratan-persyaratan.

h. Persamaan Perlakuan

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongodow Utara sudah mengupayakan persamaan perlakuan dalam pelayanan kepada Masyarakat, serta masyarakat kurang mampu atau masyarakat kaya seperti pejabat, keduanya tetap mendapatkan perlakuan yang sama/ tidak dibeda-bedakan, jadi tetap mendapatkan pelayanan.

i. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Disabilitas dan Lansia

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongodow Utara sudah menyediakan fasilitas yang diperuntukan untuk kelompok Disabilitas atau Lansia dan juga adanya perlakuan khusus kepada masyarakat yang tergolong rentan contohnya seperti menyediakan kursi roda.

j. Akuntabilitas

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongodow Utara sudah mengupayakan memberikan pelayanan yang akuntabilitas. Hal ini karena Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan dan jika ada yang komplain tentang terjadi kesalahan dalam penulisan data maka pihak Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara memberikan solusi dan bisa diperbaiki sesuai dengan prosedur yang berlaku. Jadi dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara terlihat sudah memaksimalkan pelayanan yang sesuai dengan akuntabilitas.

k. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Berdasarkan Hasil Penelitian Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongodow Utara sudah mengupayakan memberikan pelayanan sesuai dengan asas kemudahan dan keterjangkauan. Hal ini karena untuk memudahkan masyarakat pihak Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongodow Utara sudah menyediakan petugas infomasi, juga bisa melalui online dari Aplikasi WhatsApp berdasarkan nomor yang sudah disediakan maupun dari Aplikasi Facebook untuk mendapatkan informasi.

l. Ketepatan Waktu

Berdasarkan Hasil Penelitian Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongodow Utara belum sepenuhnya mengupayakan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketepatan waktu.

Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Penerapan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi suksesnya pelayanan publik agar pelayanan tersebut bisa berjalan dengan baik. Berikut faktor - faktor yang mempengaruhi suksesnya pelayanan publik. di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara berdasarkan hasil penelitian Peneliti dengan Sekda Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Bapak Dr. Jusnan C. Mokoginta, MARS sebagai Berikut:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, senantiasa di tuntutan kemampuannya untuk secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan, mampu menetapkan Standar Pelayanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas pelayanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara. SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan.

Untuk itu penempatan dan pemilihan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan penerapan pelayanan publik. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan konsep penempatan *the rightman on the right place*, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Organisasi dituntut untuk secara terbuka melakukan proses pemilihan dan penempatan SDM yaitu dengan menyusun kebijakan serta aturan yang jelas mengenai semua persyaratan bagi posisi-posisi pekerjaan yang akan di isi, serta menerapkan sistem yang baku sebagai pedoman kegiatan tersebut.

Sumber Daya Manusia sangat penting sebab dia adalah pelaku atau dalam hal ini penyedia layanan jika dalam proses penataan organisasi sumberdaya manusia yang tersedia masih sangat minim dari segi kecakapan dan profesionalisme kerja maka akan lahir juga disorientasi sebab bagaimana sebuah kemaksimalan tercapai jika sumberdaya yang tersedia tidak memiliki kredibilitas didalamnya. Oleh sebab itu Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara mengupayakan sebaik mungkin dalam memilih Sumber Daya Manusia agar tercipta pelayanan publik yang memuaskan.

b. Sarana dan Prasarana yang memadai

Sarana yang digunakan yaitu ada yang utama dan yang pendukung. Adapun Sarana yang utama yaitu sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain: berbagai formulir, berbagai fasilitas pengelolaan data, dan fasilitas telekomunikasi. Sedangkan Sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung, antara lain seperti: penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan, dan lain sebagainya. Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan antara lain berupa: jalan menuju kantor pelayanan, instalasi listrik, dan lain-lain. Dukungan penuh dari Pemerintah dalam hal Sarana dan Prasarana yang memadai menjadi pendorong yang besar bagi Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara agar tercipta pelayanan publik yang prima.

c. Sumber Dana Pembiayaan

Salah satu faktor yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara adalah faktor sumber daya pembiayaan. Dalam hal ini tentu adanya ketersediaan dana karena tanpa adanya anggaran/dana yang mencukupi maka pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan dengan baik. Setiap upaya perbaikan sistem penyelenggaraan pemerintahan mempunyai

konsekuensi terhadap kebutuhan anggaran. Kebutuhan dukungan pembiayaan dimaksud terkait dengan pembangunan sistem pelayanan publik, termasuk dalam hal ini adalah penyusunan standar pelayanan, sosialisasi standar pelayanan, serta review dan penyempurnaan standar pelayanan sesuai dengan tuntutan perkembangan yang terjadi. Dukungan penuh pembiayaan dari Pemerintah menjadi pendorong yang besar bagi Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara untuk meningkatkan pelayanan karena mendapat sokongan dana dari pemerintah Provinsi sehingga tidak perlu lagi kesulitan dalam membiayai segala kegiatan yang dilakukan.

d. Teknologi Informasi

Upaya untuk memudahkan masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas, perlu di dukung dengan adanya perangkat-perangkat teknologi informasi (TI) yang memadai. Mengingat potensi penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah sangat tinggi. Penggunaan perangkat-perangkat tersebut secara intensi dengan menggabungkan setiap karakteristik yang dimiliki oleh perangkat Teknologi Informasi tersebut diyakini akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun beberapa perangkat TI yang dapat mendukung standar pelayanan publik antara lain meliputi: perangkat telepon, komputer, internet beserta website, maupun perangkat atau sistem TI lainnya.

Dengan sistem terintegrasi, data data yang dimasukkan ke dalam suatu sistem informasi pelayanan dapat menjadi informasi yang berguna bagi perbaikan standar pelayanan publik untuk masa yang akan datang. Penggunaan TI dalam pemberian pelayanan publik juga dapat menyebabkan kontak antara penyedia pelayanan dengan pelanggannya menjadi dekat dan tidak terbatas antara ruang dan waktu. Teknologi Informasi ini sudah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yaitu dengan tersedianya website, Aplikasi SIP, Aplikasi WhatsApp yang sudah disediakan nomor berdasarkan kepentingan masing-masing.

e. Kebijakan Peraturan Perundang – Undangan

Terlaksananya pelayanan publik juga tidak luput dari pengaruh kebijakan Peraturan Perundang-Undangan. Kebijakan tersebut selanjutnya menjadi acuan bagi seluruh instansi yang ada di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara untuk membuat suatu perencanaan kegiatan / program yang akan dilaksanakan. Kebijakan dalam bentuk peraturan daerah sangat membantu terlaksananya pelayanan publik dalam proses pemberian pelayanan pembuatan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Hal ini karena mengacu untuk melaksanakan tugas dan kewajiban instansi yang bersangkutan agar terdapat payung hukum yang melindungi baik terhadap instansi ataupun kepada masyarakat.

f. Organisasi Struktur Organisasi

Kualitas pelayanan publik di pemerintah keliru satunya bergantung di komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. dari sinilah terbentuk prosedur koordinasi formal serta pola hubungan pada sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tadi menerapkan tingkat pembagian kerja, serta tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan. Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yg sesuai kebutuhan. mempunyai SOP yang kentara buat tiap jenis pelayanannya. dan penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sebagai akibatnya pengambilan keputusan dapat lebih cepat serta fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

g. Aparat/ Pelayan Publik

Menjadi pelaksana aktivitas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparat pemerintah ini turut juga berperan krusial dalam menentukan tingkat kualitas

pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat menjadi sumber daya insan yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat menyampaikan pelayanan prima pada rakyat. Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih simpel pada melakukan pengelolaan sdm. Pemerintah dapat memakai software pengelolaan sdm. semua proses pengelolaan mulai berasal pendataan data pegawai, mutase, kehadiran pegawai, sampai penggajian bisa dikelola menggunakan lebih efektif dan efisien.

h. Sistem Pelayanan Publik

Buat menyampaikan pelayanan publik yg baik bagi masyarakat diperlukan sistem yang tertata. Selain berimbas di kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yg baik dapat menekan pungli serta tindak korupsi. syarat pelayanan yang kentara, batas ketika, mekanisme, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong taraf kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Guna memberikan pelayanan yg lebih baik. saat ini pelayanan publik poly yang diintegrasikan menjadi satu pintu. Beberapa kota di Indonesia mulai memanfaatkan sistem isu manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan e-government ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan sebagai lebih jelas, mudah, dan transparan.

Saat pemerintah menerapkan pelayanan publik yg baik, maka tidak hanya warga yang merasa terbantu. namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif serta efisien. Proses yang yg umumnya berbelit serta usang menjadi lebih efisien. dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi menggunakan baik sehingga dapat sebagai rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi bisa menjadi galat satu upaya pada menaikkan kualitas pelayanan publik.

Disamping itu, ada juga beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
4. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
5. Faktor keterampilan petugas;
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Ketujuh faktor tersebut meliputi: nilai dan budaya (*values and culture*); proses kerja dan sistem bisnis (*work process and business system*); kapasitas individu dan tim (*individual and job design*); penghargaan dan pengakuan (*reward and recognition*); serta proses manajemen dan system (*management process and system*). Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat yang mengakibatkan pelayanan publik tersebut kurang baik.

Bagian Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Asisten Pemerintahan Dan Kesejahteraan Rakyat dalam penyiapan pengoordinasian perumusan kebijakan Daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah di bidang keagamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bagian Kesra mempunyai

tugas membantu Bupati dalam memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi Bagian Kesejahteraan Rakyat.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi:

1. Mengkoordinasikan perumusan program kegiatan Bagian Kesejahteraan Rakyat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
2. memimpin sinkronisasi koordinasi dan fasilitasi perumusan kebijakan di bidang kesejahteraan rakyat;
3. mengevaluasi dan memonitor perkembangan pelayanan bantuan di bidang agama, pendidikan, kebudayaan, dan sosial;
4. memimpin penyusunan perumusan petunjuk teknis pembinaan dan fasilitasi di bidang agama, pendidikan, kebudayaan dan sosial;
5. mengevaluasi memonitoring, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja;
6. mengkoordinasikan pembuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
7. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas; dan
8. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat.

KESIMPULAN

Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah mengupayakan semaksimal mungkin memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diantaranya Asas Keprofesionalan pada Pasal 4 huruf e, Asas Ketepatan waktu pada Pasal 4 huruf k, dan Asas Kecepatan pada Pasal 4 huruf l. Adapun yang menjadi faktor pendukung suksesnya pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumber Daya Pembiayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdhan, R. D. (2014). Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.
- Fatmawati, A. (2011). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Adminstrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)* Skripsi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik.
- Hamzah, A. (1986). *Kamus Hukum*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta, 2.
- Nurdin, U. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, P.T. Raja Grafindo Perkasa, Jakarta.
- Poerwadarminta, W. J. S. (1989). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Balai Pustaka, Jakarta.
- Putra, F. (2012). *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Rasjidi, L., & Rasjidi, I. T. (2010). *Pengantar Filsafat Hukum*. Bandung: Mandar Maju.

- Ratminto & Winarsih, A. S. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Savas, E. S. (1987). Privatization: The Key to Better Government. New Jersey: Chatam House Publisher.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi. (2012). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditama.
- Thamrin, H. (2013). Hukum Pelayanan Publik di Indonesia, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Wahab, S. A. (2002). Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, Bumi Aksara, Jakarta.
- Yasyidn, S. (1998). Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Serta Ejaan yang Disempurnakan dan Kosa Kata Baru, Amanah, Surabaya.