

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI JAKARTA SELATAN**

Harits Hafiid

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)**

haritshafiid@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan yang terdiri dari Aspek Pelayanan, Aspek Kepuasan Masyarakat, dan Aspek SDM. Metode penelitian yang digunakan adalah metode dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi, wawancara dan studi dokumentasi serta melakukan analisis data yang berkaitan dengan fokus permasalahan penelitian. Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki bagi aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayan masyarakat, maka perbaikan kinerja aparatur sangat penting. Dalam kaitan ini, kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan. Penerapan manajemen kualitas pelayanan yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila sejak lebih awal dipahami hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan layanan. Salah satu hambatan selama ini yang dihadapi adalah kurangnya kepedulian aparatur dalam menerapkan sistem kualitas pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Maka dari itu Kantor Imigrasi Jakarta Selatan sebagai bentuk kepedulian dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat. Kantor Imigrasi Jakarta Selatan telah berkomitmen dengan tugas dasar yang di jalani untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam bentuk perijinan apapun yang diperlukan oleh masyarakat. Masyarakat kini tidak perlu takut untuk melakukan pengurusan paspor sehingga akan memberikan pelayanan yang prima bahkan untuk pengurusan hanya dapat diselesaikan dengan tempo waktu yang sangat singkat dari sebelumnya.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Paspor , Kantor Imigrasi Jakarta Selatan.*

ABSTRACT

This research aims to know the quality of service analysis of Passport at the Immigration Office in South Jakarta which consists of Aspect, the aspect of the satisfaction of the community, and HUMAN RESOURCE Aspects. The research method used was qualitative approach method. The technique of data collection was done through observation, interview and documentation study and perform data analysis relating to the focus of the research problem. Conclusion the results of the study showed that the main task of the Ministry is essential for government apparatus as a man of the State and of society. Therefore, to meningkatkan the quality of the public servant, then repair-performance apparatus is very important. In this regard, the wisdom of the Government to improve the quality of community service should be planned in a transparent. The application of service quality management that focuses on customers can be successful if since early understood the obstacles faced in providing services. One of the obstacles faced during this time was the lack of concern of apparatus in applying quality of service system focusing on customers. Thus Immigration Office in South Jakarta as a form of concern in improving services for the community. South Jakarta Immigration Office has committed to the task ahead at the base to provide services to the community in the form of any license required by the community. The community now need not fear to undertake management of the passport so that it will give a prime service even for clearance can only be resolved in a very short time tempo than before.

Key Words: *Quality, Service, Passport, Immigration Office In South Jakarta*

PENDAHULUAN

Sejak ada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP), hampir semua perizinan yang dilakukan oleh SKPD lain disentralisasi kesana. BPTSP adalah SKPD yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu. Kini pemohon tidak perlu lagi pergi ke masing-masing dinas terkait, cukup datang ke kantor BPTSP terdekat. Segala berkas permohonan akan diproses langsung oleh BPTSP. Namun Permasalahan kemacetan di Jakarta telah menjadi permasalahan masyarakat pula dalam mengurus perizinan. Hampir setiap hari pada jam kerja kondisi kemacetan Jakarta sudah sangat memprihatinkan. Padatnya jumlah kendaraan dan terbatasnya ruas jalan membuat DKI Jakarta menjadi salah satu kota termacet di dunia. Belum lagi kondisi masyarakatnya yang heterogen dan berbagai macam kesibukan aktivitas menambah Jakarta kian ramai dan sangat padat. Kondisi kemacetan di DKI Jakarta merupakan faktor penghambat bagi masyarakat dalam mengurus perizinan.

Permasalahan kemacetan di Jakarta telah menjadi permasalahan yang

sudah tidak asing lagi. Ironisnya masalah kemacetan tersebut hingga kini masih belum terpecahkan. Menurut penelitian terdahulu tentang kemacetan, menjelaskan bahwa kemacetan lalu lintas telah menjadi masalah yang kronis di wilayah DKI Jakarta. Nyaris setiap hari masyarakat yang menggunakan transportasi darat (kecuali kereta api) di Jakarta dipusingkan oleh kemacetan yang seperti tiada habisnya. Berbagai usaha pemerintah daerah DKI Jakarta untuk mengatasi kemacetan pun telah dilakukan, tetapi tetap saja belum membuahkan hasil. Bahkan kini kemacetan di Jakarta justru bertambah parah. Jika sebelumnya kemacetan hanya terjadi di saat pagi hari (jam berangkat kantor) dan sore hari (jam pulang kantor), kini kemacetan nyaris terjadi sepanjang hari di banyak titik di jalan-jalan di Jakarta.

Meskipun Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) telah ada dan memberika kemudahan sentralisasi perizinan namun hal ini masih dianggap belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat Jakarta, kesibukan masyarakat Jakarta yang sangat padat oleh aktivitas, belum lagi ditambah akses jalan yang macet sering menjadi keluhan masyarakat dalam mengurus perizinan. Dengan melihat kemacetan Jakarta yang sangat

padat terkadang membuat masyarakat malas untuk datang ke Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) untuk mengurus perizinan hal ini terkadang membuat mereka tidak mau repot dan menggunakan jasa kurir/calor dalam mengurus perizinan. Faktor ini salah satunya yang membuat budaya calo masih terus ada dan sulit di berantas. Dengan adanya budaya calo tersebut sebesar apapun upaya pemerintah dalam memperbaiki citra pelayanan masih tetap akan tercoreng karena proses percaloan yang masih nyata ada. Maka dari itu pemerintah harus terus menutup celah-celah kesempatan yang dapat di manfaatkan oleh oknum-oknum calo tersebut agar citra pelayanan pemerintah memang benar-benar bersih dari calo dan pungli.

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) terus melakukan inovasi dalam melayani warga Jakarta dalam mengurus permohonan perizinan dan non perizinan. Inovasi tersebut salah satunya dengan meluncurkan program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). Program AJIB inipun dapat diakses oleh warga pemohon, dengan menghubungi Call Center Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di nomor 164. Setelah menghubungi nomor layanan Call Center tersebut, seorang operator akan melayani pemohon dengan mendata permohonan yang akan

diajukan, selanjutnya operator menjelaskan dan memastikan kepada pemohon berbagai persyaratan yang harus dilengkapi, Jika pemohon menyatakan lengkap maka operator akan berkoordinasi dengan petugas AJIB yang bertugas untuk menjemput berkas pemohon, Setelah dijemput berkas tersebut diproses sesuai PTSP yang sudah ditentukan. Petugas AJIB akan menyerahkan kemabali berkas perijinan setelah semua proses di PTSP rampung sesuai dengan jenis pelayanannya. Program Antar Jemput Izin Bermotor ini tidak dipungut biaya atau gratis, warga dapat menggunakan layanan ini sesuai hari kerja senin hingga jumat. Dengan adanya program ini diharapkan warga tidak lagi menggunakan pihak ketiga atau Calo untuk melakukan permohonan perizinan.

AJIB merupakan layanan Antar Jemput Izin Bermotor dan inovasi layanan warga pertama di Indonesia. memanfaatkan teknologi internet dengan mengenalkan SIUP Online. Cukup warga terhubung dengan akses internet maka bisa mendaftarkan online untuk pengurusan SIUP Perusahaan. Warga bisa memanfaatkan AJIB Crew, yang bisa dimanfaatkan jika warga tidak memiliki waktu datang langsung mengurus izin. Ratusan AJIB Crew direkrut dan diberikan bimbingan teknis langsung

sebagai solutioners yang membantu proses pengurusan izin. Yaitu warga cukup menghubungi Call Center 164, operator akan langsung memilah AJIB Crew yang tersedia dan mengambil berkas ke warga. Pelayanan AJIB kami buka dari pukul 07.00 sampai 23.00. Kedepan layanan ini akan di berikan layanan selama 24 jam. Sedangkan untuk tahun 2016, targetnya ada 16 izin yang bisa menggunakan layanan AJIB. Saat ini baru enam izin dahulu. Enam izin tersebut yaitu, perpanjangan Izin Memperkerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA), pengesahan Perpanjangan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA), izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), angka Pengenal Impor (API), izin Penelitian, dan legalisir Izin Pelaku Teknis Bangunan (IPTB).

Inovasi ini memang belum banyak diketahui warga karena memang publikasi terkait inovasi ajib ini sangat minim. Terlebih masih ada warga jakarta yang merasa sanksi dengan efektivitas dari ajib ini. Ada warga yang masih meragukan kehandalan crew Ajib. Maka dari itu perlu adanya sosialisasi untuk meyakinkan masyarakat bahwa layanan Ajib ini aman menjaga kerahasiaan dokumen, bebas dari pungli dan juga bisa memberi kemudahan bagi masyarakat jakarta.

Sejak ada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP), hampir semua perizinan yang dilakukan oleh SKPD lain disentralisasi kesana. BPTSP adalah SKPD yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu. Kini pemohon tidak perlu lagi pergi ke masing-masing dinas terkait, cukup datang ke kantor BPTSP terdekat. Segala berkas permohonan akan diproses langsung oleh BPTSP. Namun Permasalahan kemacetan di Jakarta telah menjadi permasalahan masyarakat pula dalam mengurus perizinan. Hampir setiap hari pada jam kerja kondisi kemacetan jakarta sudah sangat memprihatinkan. Padatnya jumlah kendaraan dan terbatasnya ruas jalan membuat DKI Jakarta menjadi salah satu kota termacet di dunia. Belum lagi kondisi masyarakatnya yang heterogen dan berbagai macam kesibukan aktivitas menambah jakarta kian ramai dan sangat padat. Kondisi kemacetan di DKI Jakarta merupakan faktor penghambat bagi masyarakat dalam mengurus perizinan.

Permasalahan izin mendirikan bangunan di Jakarta telah menjadi permasalahan yang sudah tidak asing lagi. Ironisnya masalah Paspor tersebut hingga kini masih belum terpecahkan. Menurut penelitian terdahulu tentang izin mendirikan bangunan, menjelaskan

bahwa bangunan telah menjadi masalah yang kronis di wilayah DKI Jakarta. Nyaris setiap hari masyarakat membutuhkan bangunan di Jakarta dan dipusingkan oleh izin mendirikan bangunan tersebut seperti tiada habisnya. Berbagai usaha pemerintah daerah DKI Jakarta untuk mengatasi pembangunan pun telah dilakukan, tetapi tetap saja belum membuahkan hasil. Bahkan kini bangunan di Jakarta justru bertambah parah.

Meskipun Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) telah ada dan memberika kemudahan sentralisasi perizinan namun hal ini masih dianggap belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat jakarta, kesibukan masyarakat jakarta yang sangat padat oleh aktivitas, belum lagi ditambah akses jalan yang macet sering menjadi keluhan masyarakat dalam mengurus perizinan. Dengan melihat pembangunan Jakarta yang sangat padat terkadang membuat masyarakat malas untuk datang ke Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) untuk mengurus perizinan hal ini terkadang membuat mereka tidak mau repot dan menggunakan jasa kurir/calor dalam mengurus perizinan. Faktor ini salah satunya yang membuat budaya calo masih terus ada dan sulit di berantas. Dengan adanya budaya calo tersebut sebesar apapun upaya pemerintah dalam memperbaiki citra pelayanan masih tetap akan tercoreng karena proses percaloan yang masih nyata ada. Maka dari itu

pemerintah harus terus menutup celah-celah kesempatan yang dapat dimanfaatkan oleh oknum-oknum calo tersebut agar citra pelayanan pemerintah memang benar-benar bersih dari calo dan pungli.

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) terus melakukan inovasi dalam melayani warga Jakarta dalam mengurus permohonan perizinan dan non perizinan. Inovasi tersebut salah satunya dengan meluncurkan program Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Program Paspor inipun dapat diakses oleh warga pemohon, dengan menghubungi Call Center Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di nomor 164. Setelah menghubungi nomor layanan Call Center tersebut, seorang operator akan melayani pemohon dengan mendata permohonan yang akan diajukan, selanjutnya operator menjelaskan dan memastikan kepada pemohon berbagai persyaratan yang harus dilengkapi, Jika pemohon menyatakan lengkap maka operator akan berkoordinasi dengan petugas Paspor yang bertugas untuk menjemput berkas pemohon, Setelah dijemput berkas tersebut diproses sesuai PTSP yang sudah ditentukan. Petugas Paspor akan menyerahkan kemabali berkas perijinan setelah semua proses di PTSP rampung sesuai dengan jenis pelayanannya. Paspor ini tidak dipungut biaya atau gratis, warga dapat menggunakan layanan ini sesuai hari kerja senin hingga jumat. Dengan adanya program ini diharapkan warga tidak lagi

menggunakan pihak ketiga atau Calo untuk melakukan permohonan perizinan.

Paspor merupakan layanan untuk membuat identitas dan inovasi layanan warga pertama di Indonesia. memanfaatkan teknologi internet atau dapat datang langsung ke kantor. Cukup warga terhubung dengan akses internet maka bisa mendaftarkan online untuk pengurusan paspor tersebut. Warga bisa memanfaatkan aplikasi online, yang bisa dimanfaatkan jika warga tidak memiliki waktu datang langsung mengurus izin. Ratusan Crew direkrut dan diberikan bimbingan teknis langsung sebagai solutioners yang membantu proses pengurusan izin. Yaitu warga cukup menghubungi Call Center 164, operator akan langsung memilih Crew yang tersedia dan mengambil berkas ke warga. Pelayanan Paspor ini buka mulai dari pukul 07.00 sampai 23.00. Kedepan layanan ini akan di berikan layanan selama 24 jam. Sedangkan untuk tahun 2016, targetnya ada 16 izin yang bisa menggunakan layanan AJIB. Saat ini baru enam izin dahulu. Enam izin tersebut yaitu, perpanjangan Izin Memperkerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA), pengesahan Perpanjangan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA), izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), angka Pengenal Impor (API), izin Penelitian, dan legalisir Izin Pelaku Teknis Bangunan (IPTB).

Inovasi ini memang belum banyak diketahui warga karena memang publikasi

terkait inovasi ini sangat minim. Terlebih masih ada warga jakarta yang merasa sanksi dengan efektivitas dari IMB ini. Ada warga yang masih meragukan kehandalan crew. Maka dari itu perlu adanya sosialisasi untuk meyakinkan masyarakat bahwa layanan Paspor ini aman menjaga kerahasiaan dokumen, bebas dari pungli dan juga bisa memberi kemudahan bagi masyarakat jakarta.

Dari uraian-uraian diatas, penulis menjadi tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan”**.

KERANGKA ANALISIS / LANDASAN KONSEPTUAL

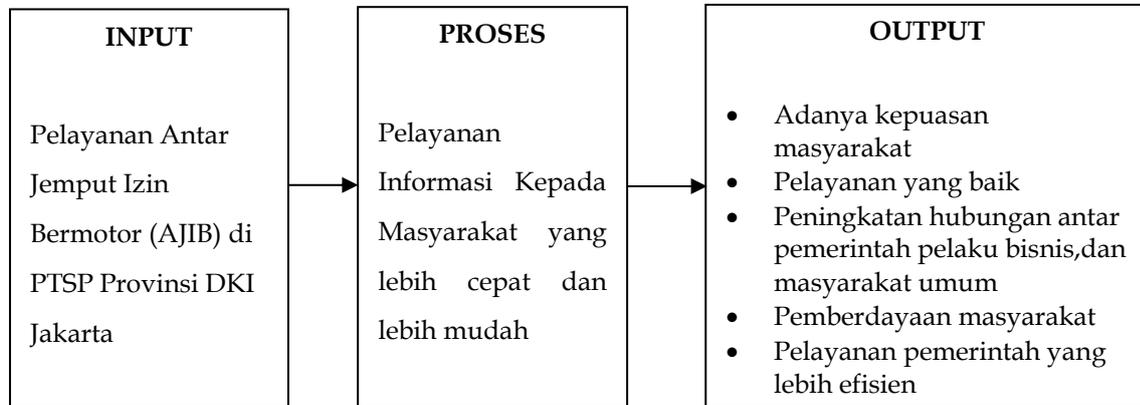
Dalam peneliiian ini menggunakan teori Menurut Wardiana (2002:67) mar *e- Government* yang dapat dirasakan antara lain:

1. Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.

3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh.

4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien.

Gambar Model Kerangka Pemikiran II.I



Sumber : Wardiana (2002:67)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Dr. Lexy J. Moleong, M.A., 2000:3), metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Ronny Kountur (2004:105) dalam bukunya metode penelitian mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti. Menurut Irawan

(2004) analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan suatu hal apa adanya (Ali Baroroh, 2008:1). Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk untuk mengetahui fakta-fakta, gejala-gejala atau fenomena-fenomena tertentu secara deskriptif seperti bagaimana Pemberian Kemudahan Warga Jakarta Melalui Penyelenggaraan Pelayanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) di PTSP Provinsi DKI Jakarta.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau cara yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan bagi penelitian ilmiah. Sehubungan dengan metode yang digunakan dalam

penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka metode pengumpulan data dalam penelitian dilakukan melalui kegiatan :

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara/*interview* merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama. Sutopo (2006: 72).

Pengertian lain tentang wawancara/*interview* adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk-dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari interview adalah kontak langsung dengan tatap muka (*face to face relation ship*) antara si pencari informasi (interviewer atau informan hunter) dengan sumber

informasi (interviewee). Sutopo (2006: 74). Jenis interview meliputi interview bebas, interview terpimpin, dan interview bebas terpimpin Sugiyono (2008: 233).

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara bebas yaitu berupa dialog atau tanya jawab kepada narasumber yang dalam hal ini adalah pegawai atau pejabat dinas terkait untuk mendapatkan data primer. Sedangkan alat yang digunakan untuk menggali informasi adalah dengan *interview guide*, yaitu daftar pertanyaan yang ditujukan pada pelaksana program untuk mendapat informasi yang dibutuhkan.

2. Telaah Dokumen

Telaah dokumen yaitu teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data serta informasi yang bersumber dari literature berupa buku, majalah, laporan, koran, bulletin, tulisan-tulisan ilmiah dan undang-undang yang berkaitan dengan penelitian ini.

Analisis Data

Sehubungan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka analisis data dilakukan

secara keseluruhan dan sistematis bersamaan dengan pengumpulan data berdasarkan dengan satuan-satuan gejala yang diteliti. Menurut Syafrizal Helmi Situmorang, Iskandar Muda, Doli M. Ja'far Dalimunte, Fadli, Fanzie Syarief (2010:9) analisis data bertujuan untuk menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Para peneliti berpendapat bahwa tidak ada cara yang paling benar secara absolut untuk mengorganisasi, menganalisis, dan menginterpretasikan data. Karena itu, maka prosedur analisis data dalam penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian.

PEMBAHASAN

Aspek Pelayanan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki bagi aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayan masyarakat, maka perbaikan kinerja aparatur sangat penting. Dalam kaitan ini, kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti yang terdapat dalam agenda Reinventing Government adalah pengembangan organisasi yang bermuara pada terwujudnya a smaller, better, faster

and cheaper government. Agenda yang pertama dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat adalah merubah kecenderungan orientasi pelayanan aparatur selama ini, yaitu membalikkan mental model birokrat dari keadaan lebih suka dilayani menuju pada lebih suka melayani. Semula menempatkan pemimpin puncak birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga negara (customer) berada pada posisi terbawah.

Orientasi ini menjadikan pemimpin birokrasi sebagai "raja" yang harus dilayani oleh masyarakatnya. Hal itu tidak sesuai dengan prinsip yang menjadikan masyarakat/pelanggan sebagai orang yang dilayani. Kecenderungan orientasi yang demikian itu harus berubah dengan menempatkan warga negara (customer) berada pada puncak piramida dengan pemimpin birokrasi pada posisi paling bawah. Ini berarti bahwa segala proses manajemen pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah mempunyai sasaran untuk memuaskan pelanggan/masyarakat yang dilayani. Setiap tingkatan dalam organisasi birokrasi harus berupaya secara sistematis untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang dilayaninya. Orientasi baru pelayanan masyarakat harus dapat menjadikan masyarakat/pelanggan berada di atas "kursi roda", karena pada hakekatnya setiap organisasi baik publik,

privat maupun non profit sadar betul yang menyebabkan ia ada karena dibutuhkan oleh pelanggan/masyarakatnya. Jika tidak lagi diperlukan oleh pelanggan/ masyarakat maka organisasi itu tidak perlu ada. Oleh karena itu, sektor publik harus berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat yang dilayaninya.

Perilaku Melayani Faktor determinan utama dalam pelayanan masyarakat adalah unsur manusia yaitu aparatur yang melayani. Oleh karena itu, setiap aparatur senantiasa dituntut untuk memiliki sikap dan perilaku melayani dengan berorientasi kepada terciptanya kepuasan pelanggan/masyarakat. Hal-hal dasar yang perlu dipahami dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah :

1. Memahami hakekat kepuasan total pelanggan/masyarakat yang dilayani.
2. Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan
3. Membangun kualitas layanan, dalam sebuah proses yang tidak sekali jadi
4. Menerapkan filosofi, berbicara berdasarkan fakta.
5. Menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal.

Aparatur pemerintah yang mendapat kepercayaan untuk melayani masyarakat perlu menyadari diri bahwa pada dirinya dituntut untuk memahami

sosok birokrat/aparat pelayan yang dapat memberikan pelayanan prima sebagai berikut:

1. Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi.
2. Dapat mengembangkan fungsi instrumental dengan melakukan terobosan melalui pemikiran yang inovatif dan kreatif.
3. Berwawasan futuris dan sistematis sehingga resiko yang bakal timbul akan diminimalisir.
4. Berkemampuan dalam mengoptimalkan sumber daya yang potensial Variabel-variabel pelayanan masyarakat seperti disebutkan dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama maka pelayanan harus dilakukan sepenuh hati. ada lima komponen layanan sepenuh hati :

1. Memahami emosi-emosi kita
2. Kompetensi, yakni kemampuan kita secara profesional memberikan pelayanan
3. Mengelola emosi, yakni berkaitan dengan keterampilan kita mampu menjadikan diri sendiri, tetapi pada saat yang bersamaan juga mampu mengontrol diri sendiri.

4. Bersifat kreatif dan memotivasi diri untuk maju dan berkembang sesuai dengan tuntutan pelanggan.

5. Menyelaraskan emosi-emosi orang lain

Penerapan manajemen kualitas pelayanan yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila sejak lebih awal dipahami hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan layanan. Salah satu hambatan selama ini yang dihadapi adalah kurangnya kepedulian aparatur dalam menerapkan sistem kualitas pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Kesadaran dan pemahaman aparatur yang mendalam terhadap permasalahan kualitas pelayanan masyarakat sangat menentukan kinerja pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Seiring hal tersebut untuk memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat, sangat penting untuk dipahami dimensi-dimensi yang harus diutamakan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi pelayanan masyarakat yang berfokus pada pelanggan menurut pengamatan penulis, adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan. berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dan pelanggan eksternal.

5. Kelengkapan, yaitu dalam ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan komplementer lainnya.

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan.

7. Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan.

8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas pelayanan.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Kepuasan pelanggan/masyarakat hanya dapat diwujudkan apabila aparatur pemerintah memiliki kompetensi, tanggungjawab dan kepedulian yang tinggi untuk all out memberikan segalanya kepada masyarakat yang dilayani, sebab hanya dengan begitu kinerja aparatur kedepan akan dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti yang diuraikan di atas sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan masyarakat yang berfokus pada pelanggan adalah menempatkan masyarakat di atas "kursi roda" yang harus didengar keinginan, harapan, kebutuhan dan keluhan-keluhannya. Aparatur harus menggunakan segala kemampuan, dan semua indera yang dimilikinya untuk

memuaskan pelanggan/masyarakat yang dilayani. Pelayanan masyarakat yang berfokus pelanggan tetap menempatkan aparatur pelayan sebagai peran sentral dalam memuaskan kebutuhan pelanggan/masyarakat. Oleh karena itu, mental model aparatur pemerintah selama ini yang cenderung dilayani harus diubah ke mental model aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Berbagai kendala yang petugas AJIB temui dilapangan. Awalnya memang ada yang meragukan tapi setelah diberi penjelasan, masyarakat rata-rata sangat senang dengan pelayanan AJIB. Key informan penulis menuturkan, tanggapan masyarakat memang beragam. Bahkan menurutnya ada juga yang meminta diuruskan meski persyaratannya tidak lengkap. "Ada juga yang minta diuruskan melalui jalan pintas. Tapi kita jawab bahwa semua sudah ada prosedurnya. Setelah diberi penjelasan. Akhirnya masyarakat mengerti".

Seperti diketahui, Layanan AJIB ini merupakan singkatan dari Antar Jemput Izin Bermotor. Layanan ini merupakan terobosan dari Badan PTSP DKI Jakarta. Layanan ini diluncurkan pada awal tahun 2016 lalu. Layanan AJIB salah satu wujud dari inovasi percepatan dan kemudahan layanan perizinan bagi warga DKI Jakarta. Ini juga sesuai amanat presiden agar peringkat *doing business* DKI Jakarta naik

dari 107 bisa masuk lima puluh besar. Masuk peringkat 50 besar tersebut, merupakan target PTSP DKI Jakarta. Tapi tidak hanya sekedar target. Karena layanan terus ditingkatkan melalui AJIB, ada ODS (One Day Service).

Setiap Personel AJIB, melayani sekitar 5 berkas per satu orang AJIB. Personil AJIB bahkan dilengkapi dengan rekaman untuk memastikan AJIB bekerja sesuai standar. Dan langsung tersistem dari Badan PTSP DKI Jakarta, melalui aplikasi android. "Warga silahkan mengecek persyaratan berkas melalui website www.pelayanan.jakarta.go.id setelah itu bisa menghubungi call centre AJIB dinomor 1500164. Dari situ AJIB akan mengantar jemput berkas izin langsung ke alamat warga. Selain itu juga Personil AJIB juga dilengkapi dengan ID Card dengan seragam yang mudah dikenali khas personil AJIB. Layanan AJIB ini, bisa menjadi layanan efektif dan efisien bagi warga Jakarta. Layanan AJIB dapat memberikan pelayanan dan kemudahan bagi warga. Pedagang tetap bisa berdagang, sementara petugas AJIB bisa menguruskan perizinannya. Ini juga bisa meminimalisir praktek percaloan. Dengan adanya layanan AJIB ini, warga tak perlu repot datang ke kantor PTSP. Apalagi Jakarta macet. Meski diakui sosialisasi Layanan AJIB memang belum maksimal, namun layanan AJIB sudah

memberikan kemudahan bagi warga dalam mengurus perizinan. Dan yang pasti layanan AJIB dapat dinikmati secara gratis tanpa biaya tambahan.

Aspek Kepuasan Masyarakat

Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan adalah mengacu pada ; (1) keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun keistimewaan atraktif (mempunyai daya tarik; (bersifat menyenangkan) yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk, (2) kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Acuan kualitas pelayanan masyarakat seperti yang diuraikan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan kepuasan pelanggan. Ukuran kualitas pelayanan masyarakat mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan. Suatu produk barang/jasa yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta dapat diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berkomitmen dengan tugas dasar yang di jalani untuk memberikan

pelayanan terhadap masyarakat dalam bentuk perijinan apapun yang diperlukan oleh masyarakat. Masyarakat kini tidak perlu takut untuk melakukan pengurusan perijinan secara langsung karena PTSP akan memberikan pelayanan yang prima bahkan untuk pengurusan hanya dapat diselesaikan dengan tempo waktu yang sangat singkat dari sebelumnya. Bahkan Badan PTSP sudah melakukan pelayanan yang dapat dikatakan sebagai pemanjaan bagi masyarakat dengan memberikan pelayanan Antar Jemput Ijin Bermotor (AJIB) yang sudah dimulai sejak awal tahun 2016 ini dengan menggunakan kendaraan sepeda motor.

Semua kegiatan Pelayanan Perijinan akan dilayani secara profesional agar Masyarakat dapat merasakan perubahan dengan hadirnya Pelayanan Satu Pintu yang menjadi Program unggulan Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaya Purnama (Ahok). Terkait dengan ini key informan penulis dari unsur masyarakat mengungkapkan “merasa puas dengan adanya trobosan baru ini dan berharap program ini bisa dikembangkan agar lebih baik dan tetap dijaga kualitasnya.”

Kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat DKI Jakarta yang butuh pelayanan yang mudah dan prima akan selalu dikedepankan oleh pemerintah DKI Jakarta sebagai wujud

dari good governance dengan mengedepankan sarana teknologi dan tenaga sdm yang professional guna menunjang kinerja sehingga memberi kepuasan yang maksimal bagi masyarakat DKI Jakarta.

Aspek SDM

SDM di daerah khususnya yang bekerja di pemerintahan daerah, turut menentukan mampu tidaknya suatu daerah dalam menciptakan pelayanan publik yang prima dan meningkatkan daya saing daerah. Dengan demikian, orang-orang yang duduk dalam pemerintahan daerah atau biasa disebut dengan PNS daerah, haruslah orang-orang yang memiliki kemampuan dan kapabilitas dalam melaksanakan tugasnya, tidak hanya tugas harian tetapi juga mampu menciptakan program-program baru dan inovatif di pemerintahan daerah. Kondisi selama ini PNS di daerah diterima hanya melalui seleksi secara umum, belum ada sistem perekrutan sesuai spesialisasi kerja. Sehingga ketika mereka ditempatkan di pemerintahan, kinerja mereka hanya sebatas tugas yang dibebankan kepada mereka tanpa memberikan kontribusi serta inovasi yang lebih dalam penentuan maupun pelaksanaan program-program pemerintah. Selain itu, banyak sekali kasus KKN yang terjadi di daerah ketika

perekrutan PNS. Tidak sedikit dari mereka membayar ratusan juta kepada calo agar mereka bisa diterima sebagai PNS. Jadi, kinerja mereka bukan berdasar keahlian serta motivasi untuk berkontribusi kepada daerah, dampaknya buruknya dirasakan oleh masyarakat yang tidak memperoleh pelayanan dengan baik. Kurangnya orang-orang yang berpotensi, ahli dan inovatif dalam struktur pemerintahan daerah, membuat pemerintah daerah mandek, monoton, dalam menjalankan program daerah seperti program sebelumnya. Jadi daya saing daerah pun lemah, yang terjadi, tujuan dari otonomi daerah tidak dapat terwujud. Apabila pembukaan kesempatan CPNS di daerah diadakan bukan berdasarkan kebutuhan serta jobdesk yang ada, akan semakin menurunkan efisiensi dan efektifitas kinerja Pemerintah Daerah. Sudah bukan kabar langka lagi PNS di daerah memiliki citra yang buruk seperti datang tidak tepat waktu dan pulang lebih awal. Kondisi itu jelas akan berpengaruh langsung terhadap pelayanan publik yang diberikan, dampaknya masyarakat semakin sulit mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, padahal teorinya, pejabat pemerintah adalah pelayan masyarakat, tetapi malah mereka yang dilayani oleh masyarakat. Jumlah PNS yang dirasa tidak efisien dalam hal jumlahnya serta kualitasnya yang masih

buruk, menimbulkan dampak lain dalam pemerintahan yaitu semakin memperbesar anggaran belanja pegawai. Idealnya, prioritas alokasi APBD adalah untuk program-program pembangunan namun ternyata banyak daerah-daerah yang alokasi APBD prosentasinya lebih besar pada belanja pegawai. Jadi, kurangnya SDM-SDM yang berkualitas dan kapabel ditingkat daerah, menyebabkan daerah tidak mampu memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain itu, Dana Alokasi Umum dari pusat, juga tidak dapat dialokasikan secara efisien dalam menciptakan program-program pembangunan maupun perbaikan pelayanan masyarakat. Dengan demikian, anggaran yang tersedia lebih dialokasikan pada belanja pegawai, bukan untuk pembanguan daerah, karena kurangnya kemampuan mereka dalam menggunakan anggaran secara efektif dan efisien.

Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB), Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) DKI kini dilayani oleh 150 petugas. Memang jumlahnya belum cukup banyak untuk melayani kebutuhan masyarakat Jakarta dalam pelayanan namun setidaknya hal ini menjadi awal yang baik untuk makin memperbaiki citra pelayanan. Diperlukan SDM yang memang profesional dan

mampu menciptakan pelayanan yang berbeda untuk masyarakat Jakarta yang heterogen dan bermacam-macam karakter. Kedepannya untuk lebih mempercepat dan memperluas layanan, akan ditambah hingga 200 petugas.

Menurut key informan penulis mengungkapkan "petugas disebar diseluruh wilayah dan mereka akan datang ke lokasi yang jarak tempuhnya kurang lebih 30 menit." menurut informan penulis mengatakan "Walau belum banyak warga yang tahu dengan layanan ini, pihaknya terus mensosialisasikan kepada masyarakat melalui Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP di wilayah."

Nantinya jika warga memang membutuhkan layanan AJIB untuk pertama kali, para Kasatlak akan menelpon petugas AJIB untuk menjemput dokumen warga. Tahun ini, baru ada enam layanan surat perizinan yang didukung sistem AJIB. Yakni perpanjangan Izin Memperkerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA), Pengesahan Perpanjangan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Angka Pengenal Impor (API) serta Izin Penelitian dan Legalisir Izin Pelaku Teknis Bangunan (IPTB).

Untuk memberikan pelayanan lebih pada warganya, disiapkan petugas Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB).

Petugas ini melakukan layanan antar jemput berkas permohonan perizinan dari rumah warga ke kantor PTSP atau sebaliknya. Mereka umumnya juga sudah mendaftar perizinan secara online. Kemudian kita ambil berkasnya untuk diverifikasi di PTSP atau BPTSP DKI, pemohon perizinan tinggal menelpon call center BPTSP DKI di nomor 1500164. Nantinya petugas AJIB akan menjemput bola dengan mendatangi alamat rumah pemohon. Berkas kemudian dibawa petugas AJIB ke kantor PTSP maupun BPTSP DKI. Jika proses perizinan selesai, berkas akan diantarkan kembali ke rumah pemohon. Layanan antar jemput ini dilakukan gratis. Warga yang akan mengajukan perizinan namun tidak ada waktu silahkan telpon call center dan nanti akan dilayani.

Menurut key informan penulis mengungkapkan "setiap hari rata-rata ada sekitar 4-5 berkas permohonan yang diambil petugas AJIB di rumahnya. Tidak ada pungutan biaya sepeserpun dalam layanan AJIB ini. Petugas AJIB juga disiapkan di kecamatan masing-masing dua orang. Salah seorang petugas AJIB PTSP selaku key informan juga menuturkan, kebanyakan permohonan yang diambil AJIB ini adalah berupa perizinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) untuk perusahaan mikro. Kemudian SIUP, SIP (surat izin praktek) dokter di

rumah sakit dan Undang Undang Gangguan UUG. Mereka umumnya juga sudah mendaftar perizinan secara online. Kemudian kita ambil berkasnya untuk diverifikasi di PTSP atau BPTSP DKI.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada Bab-Bab sebelumnya maka dapat disimpulkan rumusan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki bagi aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayan masyarakat, maka perbaikan kinerja aparatur sangat penting. Dalam kaitan ini, kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan.
2. Penerapan manajemen kualitas pelayanan yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila sejak lebih awal dipahami hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan layanan. Salah satu hambatan selama ini yang dihadapi adalah kurangnya kepedulian aparatur dalam menerapkan sistem kualitas pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Maka dari itu PTSP Provinsi DKI Jakarta melakukan trobosan inovasi dengan

menghadirkan pelayanan AJIB sebagai bentuk kepedulian dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.

3. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berkomitmen dengan tugas dasar yang di jalani untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam bentuk perijinan apapun yang diperlukan oleh masyarakat. Masyarakat kini tidak perlu takut untuk melakukan pengurusan perijinan secara langsung karena PTSP akan memberikan pelayanan yang prima bahkan untuk pengurusan hanya dapat diselesaikan dengan tempo waktu yang sangat singkat dari sebelumnya. Bahkan Badan PTSP sudah melakukan pelayanan yang dapat dikatakan sebagai pemanjaan bagi masyarakat dengan memberikan pelayanan Antar Jemput Ijin Bermotor (AJIB) yang sudah dimulai sejak awal tahun 2016 ini dengan menggunakan kendaraan sepeda motor.

SARAN

Berkaitan dengan rumusan kesimpulan dan berdasarkan temuan penulis maka dapat dirumuskan saran-saran sebagai berikut :

1. Diperlukan SDM yang memang professional dan mampu menciptakan pelayanan yang berbeda untuk

masyarakat Jakarta yang heterogen dan bermacam-macam karakter. Kedepannya untuk lebih mempercepat dan memperluas layanan, maka diharap akan ditambah personil hingga 200 petugas.

2. Adanya kepercayaan masyarakat terhadap para petugas AJIB bahwasanya mereka adalah orang-orang yang professional dan bebas dari pungli, sehingga dengan adanya layanan ini maka praktik-praktik percaloan yang selama ini terjadi bisa diberantas dan bukan malah bertambah, masih banyaknya masyarakat yang menganggap petugas ajiab bisa disogok untuk mempermudah perizinan adalah hal yang salah semoga kedepan pemahaman masyarakat bisa terbuka melalui sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan PTSP terhadap masyarakat.
3. Ketersedian sarana dan prasarana penunjang kinerja bagi para petugas AJIB adalah hal yang mutlak mulai dari kendaraan yang sesuai dengan kondisi jalanan di Jakarta, kelengkapan alat tulis dan teknologi guna mendokumentasikan berkas-berkas yang mereka bawa agar tidak terjadi kekeliruan dalam bekerja sehingga mengurangi kualitas pelayanan hal ini akan berdampak buruk terhadap citra dimasyarakat apabila terjadi kesalahan,

maka dari itu perlu adanya perhatian terhadap sarana dan prasarana penunjang kerja bagi para petugas AJIB.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2006). Politik & Kebijakan Publik. Bandung : AIPI.
- Arbi Jusuf, Sektiaji Budi. (2003). Kebijakan dan Program Pembangunan Nasional. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Budiarjo, Miriam. (2004). Dasar-dasar Ilmu Politik. Jakarta : PT. SUN.
- Gomes. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama Cetakan Ketiga. Jakarta : Andi Offset.
- Hasibuan. (2004). Manajemen Sumber daya Manusia. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. (2008). Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya. Bandung : PT. Repika Aditama.
- Irwan, Prasetya. (2006). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Jakarta : Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Lincoln, Denzim. (2009) Handbook Of Qualitative Research. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Moleong, Lexy. (2007). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. : PT. Remaja Rosdakaya Offset.
- Mangku Negara, A.A. Anwar Prabu. (2005). Evaluasi Kinerja SDM. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Manning, Chris., Tadjuddin, Noer, Efendi. (1996). Urbanisasi, Pengangguran dan Sektor Informal di Kota. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Naisikun. (1995). Kemiskinan di Indonesia Menurun, dalam Perangkap Kemiskinan, Problem, dan Strategi Pengentasannya. Surabaya : Airlangga University Press.
- Nugroho, Riant D. (2003). Kebijakan Publik "Formulasi, Implementasi dan Evaluasi". Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Riant D. (2008). Public Policy. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Robbins, Stephen P. (2001). Perilaku Organisasi. Edisi-8. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Satori, Djam'an., & Aan, Komariah. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2004). Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja. Jakarta : CV. Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. (2002). Manajemen SDM. Jakarta : Bumi Aksara.
- Simamora, Hendri. (2000). Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta Rineka Cipta.