

BAB V

PEMBAHASAN

A. Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Pelayanan yang baik merupakan bentuk apresiasi masyarakat sebagai pengguna layanan sekaligus sebagai warga negara yang berhak atas pelayanan yang baik dari pemerintah. Dalam hal ini, pemerintah telah menetapkan dan menerapkan standar kualitas Pelayanan Publik yang sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Mengenai maksud dan tujuan kebijakan ini tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan Pelayanan Publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seruyan Raya, Kabupaten Seruyan, Kalimantan Tengah berdasarkan standar Pelayanan Publik dapat dilihat dari indikator-indikator berikut, yaitu:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang

mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Berikut ini Prosedur/alur Pelayanan Publik Kecamatan Seruyan Raya:

- 1) Pemohon datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi.
- 2) Petugas loket menanyakan maksud kunjungan pemohon. Selanjutnya petugas loket, melayani pemohon dengan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon.
- 3) Pemohon mengisi buku tamu dan mendaftarkan permohonan ke petugas loket:
 - a) Loker 1, untuk bidang perizinan.
 - b) Loker 2, untuk bidang non perizinan.
- 4) Petugas loket menerima, mengecek, dan memeriksa kelengkapan persyaratan berkas. Jika berkas tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi dan jika berkas tersebut memenuhi syarat, petugas menerima dokumen tersebut dan melihat SOP ijin atau non ijin tersebut untuk melihat lama pelayanan. Jika pelayanan ijin atau non ijin yang diajukan dapat

diselesaikan dalam waktu relatif singkat petugas loket mempersilahkan pelanggan untuk menunggu; jika pelayanan ijin atau non ijin yang diajukan tersebut membutuhkan waktu relatif lama (lebih dari sehari), petugas mempersilahkan untuk datang kembali pada hari yang ditentukan.

- 5) Operator komputer mencetak surat keputusan izin/rekomendasi/ lainnya.
- 6) Kepala Seksi mengoreksi dan memaraf surat izin/ rekomendasi/ lainnya. Dan selanjutnya diteruskan ke SEKCAM.
- 7) SEKCAM mengoreksi dan memaraf surat izin/ rekomendasi/ lainnya, dan selanjutnya meneruskan ke Camat.
- 8) Camat menandatangani surat izin/ rekomendasi/ lainnya pada dokumen yang diajukan. Selanjutnya dokumen tersebut diserahkan kepada petugas pelayanan penyerahan dokumen.
- 9) Petugas menyerahkan dokumen ijin atau non ijin yang diajukan pelanggan.
- 10) Prosedur pelayanan selesai, masyarakat boleh pulang.⁹¹

Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan di kantor Kecamatan Seruyan Raya menunjukkan prosedur/tata cara pelayanan yang telah ditetapkan dirasa kurang dimengerti oleh masyarakat mengenai persyaratan yang dibutuhkan ketika hendak mengurus sebuah dokumen administrasi. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh Bapak Sugeng dan

⁹¹ Arsip Dokumen Pemerintah Kecamatan Seruyan Raya.

Al-Baith. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan di Kantor Kecamatan Seruyan Raya, Kabupaten Seruyan, Kalimantan Tengah belum memenuhi harapan dari Prinsip Pelayanan Publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 salah satunya yaitu Kesederhanaan.⁹² Prinsip kesederhanaan ini hakekatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Kesederhanaan dalam hal ini berarti dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kecamatan Seruyan Raya, bahwa informasi yang berkaitan dengan prosedur/alur pelayanan termasuk persyaratannya secara jelas dan pasti sudah tertera di papan informasi di ruang pelayanan sehingga masyarakat pun dapat membacanya sendiri dan apabila masyarakat masih kurang faham akan dijelaskan oleh petugas pelayanan saat masyarakat mengurus berkas permohonan di Kantor Kecamatan Seruyan Raya.

Menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, mengenai prinsip pelayanan publik, bahwa “Kejelasan, berkaitan dengan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, rincian

⁹² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran”.⁹³ Untuk kejelasan proses pelayanan dan informasi persyaratannya, tidak semua masyarakat mengetahui informasi prosedur pelayanan beserta persyaratan lengkapnya. Informasi yang diperoleh pun masih dikatakan kurang jelas dan pasti, karena jika ada masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kalau berkas persyaratannya masih kurang lengkap. Akibatnya masyarakat harus pulang untuk mengambil berkas/dokumen yang belum lengkap untuk dibawa ke Kecamatan lagi. Hal tersebut masih kurang sesuai dengan Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, mengenai prinsip pelayanan publik yang disebutkan sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari segi kejelasan prosedur pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 5.1 Prosedur pelayanan di Kecamatan Seruyan Raya dengan indikator Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Indikator	Fakta di lapangan
Kesederhanaan	Proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan di kantor Kecamatan Seruyan Raya menunjukkan prosedur/tata cara pelayanan yang telah ditetapkan dirasa kurang dimengerti oleh masyarakat mengenai persyaratan yang dibutuhkan ketika hendak mengurus sebuah dokumen administrasi. Contohnya seperti: Yang dialami Bapak Sugeng dalam pembuatan Akta Kelahiran berkas yang dilampirkan surat keterangan lahir dari RS/Dokter/Bidan, fotokopi KTP orang tua (suami-istri), fotokopi KK, fotokopi surat nikah, fotokopi 2 (dua) orang saksi.
Kejelasan	Untuk kejelasan proses pelayanan dan informasi persyaratannya, tidak semua masyarakat mengetahui

⁹³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

	<p>informasi prosedur pelayanan beserta persyaratan lengkapnya. Informasi yang diperoleh pun masih dikatakan kurang jelas dan pasti, karena jika ada masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kalau berkas persyaratannya masih kurang lengkap. Akibatnya masyarakat harus pulang untuk mengambil berkas/dokumen yang belum lengkap untuk dibawa ke Kecamatan lagi. Contohnya seperti: Yang dialami oleh saudara Al-Baith yang hendak membuat KTP-el, beliau harus ke puskesmas terlebih dahulu untuk mengecek golongan darahnya guna melampirkan kartu golongan darah dalam persyaratan berkas pembuatan KTP.</p>
--	---

Sumber : diolah dari berbagai sumber

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan. Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Masyarakat mengharapkan waktu penyelesaian pelayanan benar-benar tepat sehingga tidak mengganggu aktivitas yang lain serta akan menghemat tenaga dan biaya yang dikeluarkan.

Sesuai dengan Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/6/2003, menurut asas penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya adalah “Kepastian waktu artinya Pelayanan Publik dilakukan dalam jangka

waktu tertentu.”⁹⁴ Selain pernyataan diatas adapun sesuai dengan asas Pelayanan Publik yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “Ketepatan waktu yang artinya pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan”.⁹⁵ Namun, petugas pelayanan tidak memberi tahukan ke masyarakat mengenai waktu penyelesaiannya dikarenakan terkendala pengiriman berkas ke DUKCAPIL/Kabupaten, sehingga kriteria waktu dan harapan masyarakat tidak terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sugeng mengenai ketepatan waktu yang dilakukan oleh peneliti yaitu “Tidak bisa menjamin, karena waktu itu saya hanya dibilangi apabila nantinya sudah jadi saya akan dihubungi oleh pihak kecamatan. Saya menunggu kurang lebih 2 (dua) minggu jadi, langsung saya ambil di Kantor Kecamatan Seruyan Raya”.⁹⁶ Menurut pendapat masyarakat tersebut, dapat diketahui bahwa dari petugas pelayanan tidak menyampaikan secara langsung waktu penyelesaian pelayanan. Masyarakat hanya diberitahu untuk menunggu sehingga masyarakat tidak tahu waktu penyelesaian pelayanannya.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum disampaikan secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Seruyan Raya.

⁹⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

⁹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁹⁶ Sugeng, “Wawancara Dengan Masyarakat Pegguna Layanan, (2021)”

Tabel 5.2 Waktu penyelesaian di Kecamatan Seruyan Raya dengan indikator Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Indikator	Fakta di lapangan
Kepastian waktu	Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum disampaikan secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Seruyan Raya. Contohnya seperti yang dialami Bapak Sugeng mengenai ketepatan waktu pihak kecamatan tidak bisa menjamin, hanya dibilangi apabila nantinya sudah jadi akan dihubungi oleh pihak kecamatan.

Sumber : diolah dari berbagai sumber.

3. Biaya pelayanan

Sesuai dengan Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/6/2003, menurut standar penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya yakni Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.⁹⁷ Dalam mengurus keperluan di Kecamatan Seruyan Raya, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat dokumen kependudukan lainnya itu gratis/tidak ada pungutan apapun kecuali perijinan IMB dan IUMK. Semua kalangan masyarakat baik dari golongan atas, menengah, dan bawah tetap sama tidak perlu membayar biaya

⁹⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

penyelesaian pelayanan. Seperti halnya wawancara dengan Bapak Sugeng, Bapak Siswanto, Saudara Al-Baith. Beliau menyampaikan bahwasannya pelayanan di Kantor Kecamatan Seruyan Raya gratis/tidak dipungut biaya sepeserpun.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kasi Pemerintahan Kecamatan Seruyan Raya, menyatakan bahwasanya di Kantor Kecamatan Seruyan Raya Kabupaten Seruyan, untuk biaya pelayanan non perizinan, gratis tidak dipungut biaya sepeserpun. Namun untuk pelayanan perizinan, sesuai dengan aturan daerah (Retribusi Penarikan Pajak).

Tabel 5.3 Biaya pelayanan di Kecamatan Seruyan Raya dengan indikator Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Indikator	Fakta di lapangan
Biaya pelayanan	Dalam mengurus keperluan di Kecamatan Seruyan Raya, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat dokumen kependudukan lainnya itu gratis/tidak ada pungutan apapun kecuali perijinan IMB dan IUMK. Selaras wawancara dengan Bapak Sugeng, Bapak Siswanto, Saudara Al-Baith. Beliau menyampaikan bahwasannya pelayanan di Kantor Kecamatan Seruyan Raya gratis/tidak dipungut biaya sepeserpun.

Sumber : diolah dari berbagai sumber.

4. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang telah ditetapkan. Jenis Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kecamatan Seruyan Kalimantan Tengah terbagi menjadi dua jenis yaitu pelayanan perijinan dan non perijinan.⁹⁸ Akan tetapi, tidak semua masyarakat mengetahui sepenuhnya semua produk dan layanan yang ada di Kantor Kecamatan Seruyan Raya Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah. Masyarakat kebanyakan sering meminta pelayanan seperti KTP, pemutakhiran kartu keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian. Keterpaduan produk pelayanan juga harus disesuaikan dengan berkas persyaratan.

Sesuai dengan prinsip Pelayanan Publik dan standar Pelayanan Publik menurut KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu “Akurasi, produk Pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat dan sah”.⁹⁹ Produk pelayanan juga harus dapat memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada penerima layanan. Legalitasnya juga dapat dipertanggungjawabkan, karena ada tanda tangan dari Kepala Seksi untuk berkas legalisir dan tanda tangan Camat untuk Kartu Keluarga.

⁹⁸ Arsip Dokumen Pemerintah Kecamatan Seruyan Raya

⁹⁹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Jadi semua berkas permohonan yang diminta oleh masyarakat dapat dijadikan jaminan di mata hukum, jika dipergunakan sesuai dengan mestinya.

Tabel 5.4 Produk pelayanan di Kecamatan Seruyan Raya dengan indikator Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Indikator	Fakta di lapangan
“Akurasi, produk Pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat dan sah”.	Produk pelayanan dapat memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada penerima layanan. Legalitasnya juga dapat dipertanggungjawabkan, karena ada tanda tangan dari Kepala Seksi untuk berkas legalisir dan tanda tangan Camat untuk Kartu Keluarga.

Sumber : diolah dari berbagai sumber.

5. Sarana dan prasarana

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Kelengkapan sarana dan prasarana akan dapat mendukung pelaksanaan Pelayanan Publik. Pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip Pelayanan Publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu “Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.”¹⁰⁰

¹⁰⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Berdasarkan hasil penelitian, pihak Kantor Kecamatan Seruyan Raya, Kabupaten Seruyan, Kalimantan Tengah telah berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan Pelayanan Publik. Namun hal tersebut memiliki kekurangan karena, sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Seruyan Raya masih belum memadai dan kurang. Prasarana seperti tempat parkir belum tersedia untuk saat ini, maka masyarakat dan pegawai memarkir kendaraannya secara tidak teratur. Kantor Kecamatan Seruyan Raya juga harus menyediakan fasilitas khusus untuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Di masa pandemi *covid-19* seperti yang terjadi saat ini seharusnya pihak Kantor Kecamatan Seruyan Raya seharusnya menambahkan fasilitas tambahan seperti, kursi untuk menjaga jarak agar terhindar dari penularan *covid-19*, menyediakan tempat untuk cuci tangan dan juga hand sanitizer.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada semua masyarakat yang datang mengurus berkas permohonan. Pernyataan tersebut harus sesuai dengan prinsip Pelayanan Publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu:

- a. Keamanan Proses dan produk Pelayanan Publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- b. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lain-lain.¹⁰¹

Tabel 5.5 Sarana dan prasarana di Kecamatan Seruyan Raya dengan indikator Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Indikator	Fakta di lapangan
Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Berdasarkan hasil penelitian, pihak Kantor Kecamatan Seruyan Raya, Kabupaten Seruyan, Kalimantan Tengah telah berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan Pelayanan Publik. Namun hal tersebut memiliki kekurangan karena, sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Seruyan Raya masih belum memadai dan kurang. Prasarana seperti tempat parkir belum tersedia untuk saat ini, maka masyarakat dan pegawai memarkir kendaraannya secara tidak teratur. Kantor Kecamatan Seruyan Raya juga harus menyediakan fasilitas khusus untuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Di masa pandemi <i>covid-19</i> seperti yang terjadi saat ini seharusnya pihak Kantor Kecamatan Seruyan Raya seharusnya menambahkan fasilitas tambahan seperti, kursi untuk menjaga jarak agar terhindar

¹⁰¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

	dari penularan <i>covid-19</i> , menyediakan tempat untuk cuci tangan dan juga hand sanitizer.
--	--

Sumber : diolah dari berbagai sumber.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan saat melayani masyarakat. Petugas pelayanan yang memiliki kompetensi akan lebih cepat, cekatan, disiplin, dan mahir dalam melayani masyarakat, daripada petugas pelayanan yang kurang berkompotensi. Oleh karena itu, kompetensi setiap petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat. Pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu “Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas”.¹⁰²

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Sugeng selaku pengguna layanan, menyatakan bahwasanya petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Seruyan Raya bersikap ramah dalam memberikan pelayan, selain itu dalam proses pelayanan juga adil.

¹⁰² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Indikator	Fakta di lapangan
Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas	Berdasarkan hasil penelitian, menyatakan bahwa petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Seruyan Raya bersikap ramah dalam memberikan pelayan, selain itu dalam proses pelayanan juga adil.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik di Kecamatan Seruyan Raya berdasarkan Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/6/2003 sebagai berikut:

Tabel 5.5 Pelayanan Publik di Kecamatan Seruyan Raya dengan indikator Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003

No.	Indikator	Kesesuaian
1.	Prosedur pelayanan	Tidak sesuai
2.	Waktu pelayanan	Tidak sesuai
3.	Biaya pelayanan	Sesuai
4.	Produk pelayanan	Sesuai
5.	Sarana dan prasarana	Tidak sesuai
6.	Kompetensi petugas pelayanan	Sesuai

Sumber : diolah dari berbagai sumber.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh Siyasah

Fiqh siyasah adalah salah satu aspek hukum islam yang membicarakan tentang pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia dalam bernegara demi mencapai kemaslahatan bagi manusia itu sendiri.

Islam mengajarkan kita tentang pentingnya penerapan sistem pemerintahan yang *baik (good governance)*, hal ini disebabkan karena islam merupakan agama yang komprehensif yang didalamnya sendiri terdapat sistem ketatanegaraan, sistem ekonomi, sosial dan lain sebagainya.¹⁰³ Agar suatu tata kelola pemerintahan yang baik terwujud, maka norma-norma yang harus dipenuhi adalah adanya partisipasi, efisiensi, keadilan dan kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan adanya visi.

Dalam konteks penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat dikaji dengan pemahaman konsep Fiqh Siyasah Dusturiyah, yang dalam konteks ini adalah sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Fiqh Siyasah. Sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seruyan Raya Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah ini diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang selanjutnya diperinci dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sedangkan dalam Hukum Islam, penyelenggaraan Pelayanan Publik mengenai bekerja dengan baik (profesional) dan taat terhadap ulil amri di dalam sumber-sumber Islam banyak sekali, sebagaimana firman Allah Q.S An-Nisaa (4) 59:

¹⁰³ Subarman Munir, *Hukum Islam Dan Ketatanegaraan* (Badan Litbang dan Diklat Kementrian RI, 2012), 65.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۚ

فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ

الْآخِرِ ۗ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا □

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya."¹⁰⁴

Dalam kaitan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seruyan Raya akan terlihat pada indikator:

a. Prosedur pelayanan

Masyarakat masih menganggap prosedur/tatacara pelayanannya masih ribet dan susah untuk dilaksanakan sehingga masih belum sederhana. Berkas asli harus dilampirkan pada setiap prosedur pelayanan/persyaratan guna mencocokkan fotokopi dengan berkas aslinya agar tidak terjadi kesalahan identitas. Jika masyarakat tidak membawa berkas yang asli, maka masyarakat harus melengkapi berkas terlebih dahulu bahkan masyarakat harus pulang terlebih untuk

¹⁰⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Bandung: Diponegoro, 2008), 87.

mengambil berkas yang masih belum lengkap sehingga prosesnya menjadi lama dan tertunda. Sebagaimana dalam hadis:

حَدَّثَنَا آدَمُ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ أَبِي التَّيَّاحِ قَالَ سَمِعْتُ أَنَسَ بْنَ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ

قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَسَكِّنُوا وَلَا تُنْفِرُوا

Abu Musa Al-Asy'ari menuturkan bahwasanya ketika Rasulullah mengutus salah seorang sahabatnya untuk menyelesaikan suatu urusan (berkaitan dengan orang lain), beliau akan berpesan kepadanya, “Sampaikanlah kabar gembira dan janganlah menakut-nakuti, serta permudahlah dan janganlah mempersulit.” (HR Muslim).¹⁰⁵

b. Waktu pelayanan

Akan tetapi dalam proses pencetakan dokumen untuk saat ini belum bisa diprediksi kapan kejelasan waktu selesainya, namun pihak Kecamatan Seruyan Raya akan menghubungi para pengguna layanan (masyarakat) melalui telepon seluler jika dokumen tersebut jadi. Produktivitas Pelayanan Publik diharapkan masyarakat setempat dapat terwujud. Dengan mengacu pada ayat-ayat Q.S An Nahl 91:

¹⁰⁵ Al-Naisaburi, Abu al-Hasan Muslim bin al-Hajjaj. 1991. *Shahih Muslim*. Beirut: Darul Kutub al-ilmiah. Juz III.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ

عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۗ إِنَّ اللَّهَ يُعَلِّمُ مَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.¹⁰⁶

c. Biaya pelayanan

Kantor Kecamatan Seruyan Raya tidak memungut biaya penyelesaian pelayanan dari masyarakat yang mengurus berkas pengurusan akta-akta maupun dokumen kependudukan sipil lainnya. Masyarakat yang mengurus berkas permohonan tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Semua kalangan masyarakat baik dari golongan atas, menengah, dan bawah tetap sama tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Produk pelayanan yang dikeluarkan Kantor Kecamatan Seruyan Raya meliputi 2 jenis pelayanan yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan. Pelayanan perizinan meliputi Penerbitan Izin Usaha Mikro

¹⁰⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, PT. Toha Putra, Semarang, 1997, 405.

Kecil (IUMK), dan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sedangkan untuk pelayanan perizinan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, SKPWNI, Akta perceraian/perkawinan (non muslim).

e. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Seruyan Raya masih belum memadai dan kurang. Prasarana seperti tempat parkir belum tersedia untuk saat ini, maka masyarakat dan pegawai memarkir kendaraannya secara tidak teratur. Kantor Kecamatan Seruyan Raya juga harus menyediakan fasilitas khusus untuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas.

f. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan saat melayani masyarakat. Kompetensi petugas pelayanan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepuasan masyarakat. Petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Seruyan Raya bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, selain itu dalam proses pelayanan juga adil.

Dalam hadits yang lain Rasulullah SAW juga bersabda:

“Sebaik baiknya manusia ialah yang paling banyak memberikan manfaat bagi manusia lainnya”.

Semua ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pespektif islam tidak bisa lepas, karna untuk melayani dengan baik seorang petugas harus memiliki kejujuran, bertanggung jawab, dapat di percaya, tidak menipu, melayani dengan khitmah dan juga tidak melupakan akhirat. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya.