

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengaksesan transportasi darat yang belum ada dan jarak antara tempat tinggal staf/pegawai Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat dengan tempat tugas mereka, terkadang membuat staf/pegawai yang hendak pulang dari tempat tugas menempuh waktu yang lama. Sehingga mengakibatkan pelayanan yang dilakukan di Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat sendiri mengalami hambatan dikarenakan kurangnya tenaga kerja. Bukan hanya itu saja, cuaca pun menjadi salah satu alasan terlambatnya staf kembali ketempat tugas, karena hampir seluruh staf/pegawai dan masyarakat yang berada didaerah Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat menggunakan transportasi laut. Sehingga cuaca yang buruk pun akan mempengaruhi aktivitas pelayanan maupun penjangkauan Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.

Kendala bagi staf Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat bukan hanya transportasi darat adapun jaringan komunikasi yang belum maksimal, dikarenakan akses jarak antara Ibu kota Kabupaten Fakfak dan Ibu Kota Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat belum memadai dan sulit dijangkau dikarenakan jarak yang sangat jauh yaitu sekitar 263 km – 314 km ,maka komponen-komponen pendukung untuk memaksimalkan jaringan komunikasi terhambat, alat-alat untuk menyempurnakan jaringan komunikasi

tidak bisa diangkut melalui transportasi laut, sehingga jaringan komunikasi di daerah maupun di Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat sangatlah sulit.

Dengan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat. Atas dasar latar belakang permasalahan tersebut, maka mengangkat permasalahan dengan judul **"Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat)"**

B. Fokus/Pembahasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka permasalahan ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Adanya kendala bagi masyarakat setempat dalam mengakses pelayanan pada Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.
2. Adanya kendala bagi aparat Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat sendiri dalam memberikan pelayanan.
3. Adanya penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diangkat pada penelitian itu adalah :

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik pada Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat ?

2. Bagaimana proses pelayanan publik menjadi efektif pada Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat?
3. Faktor-Faktor Pendukung apa dalam Pelayanan Publik di Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik di Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.
2. Untuk mengetahui proses pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat instansi kepada masyarakat di Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik pada Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis
 - a. Sebagai salah satu sumbangan pemikiran dan informasi dalam melengkapi dan pengembangan Ilmu Kebijakan Publik khususnya Ilmu Administrasi Publik.
 - b. Memberi sumbangan pemikiran kepada Kantor Distrik Karas dalam hal peningkatan efektifitas pelayanan terhadap masyarakat.
- c. Kegunaan Praktis
 1. Penelitian ini merupakan sarana bagi peneliti untuk mengembangkan pengetahuan mengenai efektifitas pelayanan, serta faktor-faktor

penghambat dalam proses pelayanan yang dilakukan di Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.

2. Dapat menambah wawasan mengenai cara berfikir yang sistematis dan menambahkan pengalaman mengenai bagaimana membuat suatu laporan Karya Ilmiah khususnya pembuatan Skripsi.

F. Kerangka Pemikiran

Salah satu fungsi Administrasi Publik pada paradigma sekarang adalah pelayanan publik, termasuk di dalamnya efektifitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat. Pelayanan yang optimal akan sejalan dengan efektifnya pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

a. Efektivitas Pelayanan Publik

a. Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong (2007:4). efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan

antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Sedangkan Georgopolous dan Tannenbaum dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi (1985:50), mengemukakan bahwa : “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk, atau manajemen organisasi.

Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*) maupun keluaran (*output*). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat dikatakan efektif

apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyatakan efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.

Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) antara lain :

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

b. Konsep Pelayanan

Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jika ditinjau secara terminologi, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia administrasi (1998:104), yang mengemukakan bahwa: Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri H.A.S Moenir (2006:16), menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2), yaitu : "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata

yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

Layanan umum yang bisa dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam menurut Ahmad Batinggi (1998:21), yaitu :

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu:

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.
- c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari-sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi” (2006:6). Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

Peraturan Bupati Fakfak Nomor 5 Tahun 2009

Tentang

Tugas dan Fungsi Sekretariat dan Uraian Tugas Subbagian dan Seksi Pada Distrik
dan Kelurahan Kabupaten Fakfak



Pelayanan Publik

Dimensi :

1. Faktor Aturan
2. Faktor Organisasi
3. Faktor Pendapatan
4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
5. Faktor Sarana Pelayanan

Sumber : Sondang P. Siagian (1996:60)



Efektivitas Pelayanan Publik

Dimensi :

1. Faktor Waktu
2. Faktor Kecermatan
3. Faktor Gaya Pemberi Pelayanan

Sumber : H.A.S Moenir (2006:88)

I. Proposisi

Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Karas Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat, belum dilaksanakan secara efektif, hal ini diakibatkan oleh kantor pelayanan yang sulit terjangkau oleh masyarakat.