

PENERAPAN KONSEP PELAYANAN PRIMA PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKULU UTARA

Oleh : Desita Rahayu*

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Pedoman standar pelayanan publik adalah Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003. Pelayanan publik yang prima merupakan upaya yang diterapkan oleh seluruh institusi pemerintah termasuk oleh Dinas Sosial. Penerapan konsep pelayanan prima pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara menarik untuk dilakukan karena Dinas Sosial pernah dihapus dan kembali diaktifkan lagi oleh pemerintah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Variabel pelayanan prima tersebut dilihat dari 5 dimensi, yaitu *Keandalan (Reliability)*, *Keresponsifan (Responsiveness)*, *Keyakinan (Confidence)*, *Empati (Empathy)*, dan *Berwujud (Tangible)*. Data yang diperlukan akan dikumpulkan melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam (*in depth interview*), observasi, dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif deskriptif dengan model interaktif (*Interactive Model of Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep pelayanan prima pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara sudah cukup baik. Dari seluruh aspek yang diteliti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sosial di Kabupaten Bengkulu Utara sudah dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat. Dengan kata lain sudah terwujud adanya kualitas pelayanan yang cukup memuaskan pengguna jasa. Hal demikian tidak lepas dari beberapa faktor, yaitu : proses pelayanan yang berlangsung dengan cepat dan tepat, adanya prosedur yang jelas dan transparan, petugas yang memiliki kompetensi memadai dan responsif terhadap kebutuhan maupun permasalahan pada masyarakat, dan adanya fasilitas pelayanan yang menunjang.

Keyword : Pelayanan prima

A. Pendahuluan

Perubahan era pemerintahan telah pula membawa perubahan dalam sistem pemerintahan. Era reformasi telah pula membawa perubahan dan perkembangan birokrasi yang bersendikan demokratisasi. Pemerintah pusat maupun daerah harus mampu menggalang tumbuhnya partisipasi, mengutamakan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Demikian pula halnya dengan standar pelayanan, dalam proses perumusan dan penyusunannya tidak lepas dari peran serta masyarakat dan atau pemangku kepentingan lainnya (*stakeholder*) untuk mendapat saran/masukan dan perbaikan, membangun kepedulian dan menumbuhkan komitmen bersama. Standar pelayanan yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, sekaligus menjadi alat kontrol masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003,

sekarang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan MenPAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang prima merupakan upaya yang diterapkan oleh seluruh institusi pemerintah termasuk oleh Dinas Sosial. Penerapan konsep pelayanan prima pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara menarik untuk dilakukan karena Dinas Sosial pernah dihapus dan kembali diaktifkan lagi oleh pemerintah. Sedangkan Bengkulu Utara menjadi lokus penelitian ini karena kabupaten ini merupakan salah satu kabupaten yang

berupaya menerapkan prinsip ini setelah ada beberapa pemekaran wilayah.

B. Landasan Teori

B.1 Kebijakan Publik

Public Policy yang sering diterjemahkan sebagai kebijakan publik, dalam khasanah ilmu administrasi publik dimaknai secara beragam. Kebijakan publik diberi definisi "segala yang dilakukan pemerintah, sebab-sebab mengapa hal tersebut dilakukan, dan perbedaan yang ditimbulkan sebagai akibatnya" Thomas R. Dye dalam Wibowo (2004 : 45), "serangkaian program perencana yang meliputi tujuan, nilai, dan praktik" Harold Lasswell dalam Wibowo (2004 : 45), "tindakan-tindakan tertentu yang telah ditentukan atau pernyataan mengenai sebuah kehendak" Austein Renney dalam Wibowo (2004 : 45).

Winarno (2007: 15) mengutip definisi kebijakan publik dari Robert Eyestone yang mengartikan bahwa "secara luas" kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai "hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya". Konsep Eyestone ini masih belum memberikan gambaran atau batasan spesifik mengenai konsep kebijakan publik.

Dari definisi yang disampaikan para ahli diatas, maka dapat kita petik sebuah kesimpulan bahwa kebijakan publik dibuat pemerintah untuk melakukan sesuatu sebagai suatu reaksi terhadap kebutuhan atau masalah yang ada dimasyarakat. Kebijakan publik bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh masyarakat/publik.

B.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep majemuk karena terkonstruksi dari 2 konsep dasar, yaitu kualitas dan pelayanan. Masing-masing konsep tersebut pada hakekatnya bisa berdiri sendiri-sendiri, tetapi juga bisa diformulasikan sebagai konsep yang menyatu. Oleh karena itu, perlu untuk menjabarkan terlebih dahulu makna dari konsep kualitas dan konsep pelayanan sehingga nanti akan bisa dimengerti makna yang tepat dan komprehensif dari kualitas pelayanan.

Terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli menyangkut konsep kualitas. Jackson dan Palmer (Supranto, 1997 : 50) menyatakan bahwa

kualitas merupakan suatu nilai yang dilihat dari sudut pandang yang dilayani. Sedangkan Soetopo (1992:4) mengemukakan pengertian kualitas adalah menunjuk pada beberapa dimensi, yaitu:

1. Kesesuaian dengan persyaratan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan atau cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar.

Dari beberapa definisi konsep di atas berarti kualitas pelayanan mengarah pada suatu ukuran abstrak yang menunjuk pada nilai atau bobot dari aktivitas pelayanan publik. Dengan kata lain, konklusi yang bisa ditarik menyangkut kualitas pelayanan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh atau seberapa baik usaha-usaha yang dilakukan suatu institusi dalam rangka melayani kebutuhan publik atau pengguna jasa.

Mengenai azas-azas pelayanan masyarakat yang berlaku dalam lingkungan institusi pemerintah, hal itu telah diatur di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 / Kep / M.PAN / 7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut arahan Keputusan MENPAN tersebut, pelayanan umum atau pelayanan masyarakat dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, cepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu pelayanan umum/masyarakat harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas;

3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dipertanggungjawabkan;
 4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Philip Kotler (dalam Supranto, 1997:231) mengatakan kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan baik apabila aparatur dapat mewujudkan/memberikan beberapa dimensi berikut ini:
1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
 2. Keresponsifan (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
 3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
 4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.

Tabel 1. Matrik Instrumen Penelitian

No.	Aspek	Item
1.	Keandalan (<i>reliability</i>)	a. Tepat; pemberian pelayanan secara tepat, sesuai dengan keinginan pengguna jasa. b. Terpercaya; pelayanan diberikan tanpa cacat/kesalahan.
2.	Keresponsifan (<i>responsiveness</i>)	a. Cepat : melayani dengan cepat, tanpa menunda-nunda. b. Tanggap : tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna jasa.
3.	Keyakinan (<i>confidence</i>)	a. Pengetahuan : pengetahuan petugas yang memadai tentang bidang tugasnya. b. Kesopanan ; petugas bersikap santun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa c. Meyakinkan ; pengguna jasa yakin akan kemampuan petugas.

5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

Berdasarkan uraian di atas maka upaya untuk merealisasikan sebuah pelayanan yang berkualitas harus memenuhi beberapa kriteria. Semakin baik kondisi dari setiap kriteria yang dipersyaratkan maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Sejalan dengan semangat otonomi daerah Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara dituntut untuk mampu merealisasikan pelayanan publik yang prima. Perwujudan dari pelayanan prima tersebut secara teoritis dapat dilihat dari 5 dimensi, yaitu Keandalan (*Reliability*), Keresponsifan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Emphaty*), dan Berwujud (*Tangible*).

C. Metode Penelitian

C.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2000:3) metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2013 dengan lokasi penelitian pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara.

C.2 Instrumen Penelitian

4.	Empati (<i>emphaty</i>)	a. Peduli ; kepedulian petugas terhadap kebutuhan/keinginan pengguna jasa. b. Perhatian ; perhatian petugas terhadap kesulitan/permasalahan pada pengguna jasa.
5.	Berwujud (<i>tangible</i>)	a. Fasilitas fisik ; kondisi dari fasilitas fisik yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. b. Peralatan dan media komunikasi; tersedia-nya peralatan dan media komunikasi untuk mendukung kegiatan pelayanan.

C.3 Populasi dan Informan

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara dan masyarakat yang memperoleh pelayanan di dinas ini. Dalam memilih dan menentukan informan, peneliti mengacu pada perpaduan antara teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik ini digunakan untuk menjangkau informan dari aparaturnya Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara yang memberikan pelayanan ketika ditemui di lapangan. Kemudian dalam perspektif *accidental sampling*, Sugiyono (1998:37) mengemukakan bahwa siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data.

C.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan akan dikumpulkan melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam (*in depth interview*), observasi, dokumentasi.

C.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif deskriptif dengan model interaktif (*Interactive Model of Analysis*). Menurut Miles dan Huberman (1992:15) dalam model ini tiga komponen analisis, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan, dilakukan dengan bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai suatu siklus.

D. Hasil Penelitian

Pada bagian ini berikut ini akan dipaparkan dan dibahas hasil penelitian berdasarkan dimensi-dimensinya dari kualitas pelayanan menurut Phillip Kotler yaitu Keandalan (*Reliability*), Keresponsifan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Emphaty*), dan Berwujud (*Tangible*).

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) menunjuk pada kemampuan untuk melaksanakan jasa dengan tepat dan terpercaya (Supranto, 1997:231). Substansi atau aspek pokok yang dikandung dalam dimensi keandalan ini ada dua macam, yaitu tepat dan terpercaya. Berkaitan dengan hal itu, berikut ini disampaikan cuplikan beberapa pendapat dari para informan mengenai kedua substansi tersebut :

“...Kami melihat bahwa pegawai Dinas Sosial sudah cukup tepat dalam memberikan pelayanan, artinya sudah sesuai dengan petunjuk atau peraturannya, tidak macam-macam, dan juga tidak banyak kesalahan ...”(Hasil wawancara dengan Informan W., Masyarakat Kabupaten Bengkulu Utara, pada April 2013)

“...Saya sudah beberapa kali mengikuti pelatihan keterampilan yang diadakan oleh Dinas Sosial. Dari pengalaman yang saya alami menurut saya para pegawai Dinas Sosial cukup cepat dalam memberikan pelayanan. Kami yang datang berurusan dilayani juga sesuai urutan, yang datang lebih dulu ya lebih cepat dilayani.”(Hasil wawancara dengan Informan T., Salah Satu penyandang masalah sosial di Kabupaten Bengkulu Utara, pada tanggal April 2013)

Informan yang berasal dari para pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara juga memberikan jawaban berikut ini :

“...Sebenarnya kami selaku petugas pelayanan sosial sudah berusaha semaksimal mungkin untuk

memberikan pelayanan yang tepat dan sebaik mungkin. Tapi karena banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan sosial maka kadang-kadang timbul kesalahan sehingga ada warga masyarakat yang merasa kurang puas. Petugas kadang-kadang sampai tidak sempat istirahat atau hanya sekedar untuk makan siang juga sulit karena jumlah pekerjaan yang ditangani banyak sekali terutama kalau sedang ada kejadian luar biasa, atau bencana alam, atau kegiatan social tertentu....”(Hasil wawancara dengan Informan Nuh Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara, pada tanggal April 2013)

Mengacu dari beberapa pendapat di atas dapat diperoleh gambaran bahwa para Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara mampu memberikan pelayanan secara tepat sesuai prosedur yang berlaku. Di samping itu pemberian pelayanan juga bersifat terpercaya, dalam arti tidak terdapat cacat atau kesalahan yang prinsipil yang dapat merugikan masyarakat maupun institusinya. Hal tersebut dengan sendirinya merefleksikan bahwa secara institusional maka Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara relatif mampu untuk mewujudkan pemberian pelayanan kepada masyarakat/pengguna jasa secara cepat dan terpercaya, sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pengguna jasa.

Aspek ketepatan lain yang sangat penting dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial adalah ketepatan dalam penetapan nominal atau jumlah santunan yang harus diterima oleh korban bencana (karena daerah Bengkulu memang rawan bencana alam seperti gempa bumi, dan tanah longsor). Besarnya santunan yang diberikan terhadap penyandang cacat atau pun korban bencana tertentu, tidak bersifat tetap namun dapat ditinjau atau berubah setiap

tahunnya berdasarkan perkembangan situasi dan kondisi yang ada. Kemudian pemerintah juga berusaha untuk meringankan beban masyarakat. Dengan ketentuan tersebut maka penetapan jumlah santunan harus benar-benar tepat dan akurat karena kesalahan dalam hal ini pada satu sisi bisa mengakibatkan kerugian bagi pihak-pihak terkait. Dalam hal ini, kerugian bagi masyarakat lain yang mungkin lebih berhak membutuhkan bantuan. Berikut ini hasil wawancara dengan informan di Kabupaten Bengkulu Utara :

“.... Saya pernah menanyakan dari mana angkanya, kok saya hanya sekian rupiah. Petugas yang saya tanya bisa menjelaskan sesuai dengan peraturan. Jadi saya tahu darimana asalnya dan jumlah santunan yang dihitung oleh petugas itu sudah betul dan sesuai dengan peraturan”(Hasil wawancara dengan Informan Sn salah seorang masyarakat penyandang cacat yang pernah menerima santunan, pada April 2013) Hal senada juga diungkapkan oleh seorang informan yang merupakan pegawai Dinas Sosial, seperti berikut ini :

“....Setiap pegawai harus tahu cara pemberian santunan dan jumlahnya sesuai dengan peraturannya supaya tidak sampai terjadi kesalahan dalam pembagian dan masyarakat mendapatkan haknya. Kalau hal ini sampai keliru jelas merugikan masyarakat. Apalagi kalau masyarakat tahu itu keliru, bisa-bisa kita diprotes....”(Hasil wawancara dengan Informan Spd, Kepala Seksi Penyantun dan Penyandang Cacat, pada April 2013)

Kedua cuplikan pendapat dari informan yang berbeda (petugas dan masyarakat) di atas merupakan representasi dari pendapat umum dari para informan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pegawai

Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara mampu mewujudkan ketepatan dan keakuratan dalam mengkalkulasi serta menetapkan jumlah santunan yang seharusnya diterima oleh penyandang cacat, anak nakal, korban narkoba dan tuna susila, waria, eks nabi dan gelandangan pengemis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi demikian merefleksikan bahwa petugas mampu mengkonstruksikan adanya pelayanan yang terpercaya melalui ketepatan dan keakuratan.

2. Dimensi Keresponsifan (*Responsiveness*)

Keresponsifan (*Responsiveness*) menunjuk kemauan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan. Substansi dari dimensi ini mengarah pada 2 (dua) hal, yaitu cepat dan tanggap. Dalam proses aktivitas pelayanan pada masyarakat pada umumnya menginginkan pelayanan yang prosedurnya memiliki standar yang jelas, mudah dan tidak berbelit-belit. Dengan begitu maka pemberian pelayanan relatif cepat dan tidak membutuhkan waktu yang panjang karena segala sesuatunya sudah jelas dan pasti. Selain itu adanya kepastian dan kejelasan prosedur akan membuat para masyarakat juga tidak perlu untuk bertanya dan mencari informasi kesana-kemari mengenai prosedur dan proses pelayanannya. Berikut ini petikan hasil wawancara dengan beberapa orang informan :

“....Saya sudah beberapa kali mengurus sendiri penyerahan data penyandang cacat agar menerima bantuan sosial secara rutin. Jadi saya tahu di sana harus apa saja, syaratnya apa saja, dan lain-lain Dari pengalaman yang saya alami menurut saya petugas sudah cukup cepat dalam memberi pelayanan. ... dalam melayani juga sesuai urutannya, yang

datang lebih dulu ya lebih cepat dilayani”(Hasil wawancara dengan Informan Pt, Penyandang Cacat, pada April 2013).

Berbeda dengan pendapat kedua informan di atas, seorang informan berikut ini mengungkapkan sesuatu yang agak berbeda. Berikut petikannya ;

“....Jujur saja saya pernah mengalami pelayanan yang kurang memuaskan. Biasanya paling lama sekitar dua jam sudah selesai, tapi waktu itu empat jam lebih baru selesai. Waktu saya tanya, kata petugasnya ada komputer yang rusak. Saya *sih* diam saja, tapi saya mikir apa komputernya itu cuma satu, apa *ndak* ada lainnya untuk cadangan kalau ada yang rusak... ..”(Hasil wawancara dengan Informan IS, masyarakat Kabupaten Bengkulu Utara, pada April 2013)

Mencermati beberapa pendapat dari kelompok informan yang berbeda kita dapat mencermati bahwa pada dasarnya para pegawai Dinas Sosial dapat memberikan pelayanan dengan cepat kepada pengguna jasa. Kemudian mengenai adanya kejadian tertentu mengenai pelayanan yang lambat sifatnya kasuistik dan itu pun bukan berasal dari perilaku petugas melainkan karena permasalahan teknis, yaitu gangguan pada peralatan pelayanan (komputer). Hal inipun kemudian direspon dengan tindak lanjut yang relevan untuk menyelesaikannya.

Kondisi tersebut di atas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tjokroamidjojo (2000) yang antara lain mengemukakan bahwa beberapa point penting yang mengarah pada langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat di antaranya adalah memberikan pelayanan secara tertib, cepat dan langsung kepada masyarakat yang memerlukan penyelesaian sesaat. Di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara sendiri disediakan

sarana bagi masyarakat (yang ingin menyampaikan keluhan, protes, dan masukan-masukan terhadap kegiatan institusi yang dilakukan oleh petugas. Sarana dimaksud adalah Kotak Saran yang ditempatkan di seputar area pelayanan sehingga memudahkan bagi warga masyarakat yang ingin menyampaikan segala aspirasinya. Dari data di lapangan, setiap bulan biasanya ada surat atau pengaduan yang masuk dari masyarakat dan jumlahnya relatif sedikit, yaitu sekitar 2-4 buah. Adapun materi yang dikeluhkan antara lain pelayanan yang dirasa kurang cepat dan lambatnya pelayanan.

Data hasil penelitian dari wawancara maupun observasi menunjukkan bahwa pengaduan yang masuk dari masyarakat secara institusional kemudian ditindaklanjuti dengan langkah-langkah yang relevan. Hal ini antara lain dilakukan melalui pembahasan dalam pertemuan bulanan, konfirmasi dan koordinasi dengan petugas terkait (yang dikeluhkan), melakukan penjelasan tertulis maupun lisan dengan pengguna jasa yang mengajukan keluhan (jika ada identitas pengirim), dan sebagainya. Jadi pengaduan atau *complain* dari pengguna jasa diposisikan sebagai masukan (*input*) berharga untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme petugas. Dengan kata lain hal tersebut merupakan *feed back* yang nanti bisa menghasilkan keluaran yang konstruktif, baik bagi petugas maupun institusinya.

3. Dimensi Keyakinan (*Confidence*)

Keyakinan (*Confidence*) berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance* (Supranto, 1997:231). Kemampuan kerja pegawai merupakan satu dasar yang kuat pada seorang pegawai untuk dapat bekerja dengan baik dan efektif.

Dengan semakin baik atau tingginya kemampuan kerja maka tugas-tugas yang diemban seorang pegawai akan lebih mudah dilaksanakan. Berikut hasil wawancara dengan beberapa informan di Kabupaten Bengkulu Utara :

"...Petugas-petugas di Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara rata-rata menguasai apa yang menjadi tugasnya. Jadi kalau kita ada yang perlu ditanyakan bisa dijelaskan, tidak bingung. ... Dalam melayani masyarakat kami juga melihat petugas juga cukup sopan kepada yang muda dan juga kepada yang lebih tua..." (Hasil wawancara dengan Informan St, masyarakat Kabupaten Bengkulu Utara, pada April 2013).

Dari rangkaian pendapat dan observasi tercermin bahwa kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai Dinas Kabupaten Bengkulu Utara dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa sudah cukup baik. Kemampuan dalam konteks ini, mencakup pengetahuan yang memadai sesuai dengan bidang tugasnya dan juga sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Kedua hal tersebut sangat penting dalam aktivitas pelayanan untuk mendukung terwujudnya pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa. Kemampuan yang baik tanpa disertai sikap yang santun dalam memberikan pelayanan akan sulit untuk mengkonstruksikan kualitas pelayanan yang tinggi.

Kemudian pada perspektif masyarakat, adanya pengetahuan yang baik dan memadai dari para petugas juga menimbulkan adanya harapan dan keyakinan bahwa para pegawai akan mampu menjalankan tugasnya dengan baik, cepat, dan tepat, sehingga pada akhirnya masyarakat bisa puas. Hal yang sama juga berlaku pada aspek sikap, yaitu kesopanan dan

keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Sikap sopan dan ramah merupakan kewajiban yang harus dilakukan petugas dalam kegiatan pelayanan dan hal itu juga tentu lebih mengena dan dibutuhkan oleh masyarakat. Kesemuanya itu pada akhirnya sangat berperan dalam rangka merealisasikan adanya pelayanan yang prima dalam pelayanan sosial di lingkungan Kabupaten Bengkulu Utara. Pada tahap berikutnya dengan adanya pelayanan yang prima itulah akan bisa terwujud adanya kepuasan pengguna jasa karena terdapat kesesuaian antara harapan dari pengguna jasa (yang tentu mengharapkan pelayanan yang baik) dengan pengalaman yang dialami, dalam arti kondisi senyatanya yang terjadi dalam kegiatan pelayanan yang diterimanya. Hal demikian sesuai dengan pendapat Engel (Supranto, 1997:122) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Sejalan dengan itu Kotler juga menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja {atau hasil} yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Data terkait lain yang terkait dimensi Keyakinan (*Confidence*) adalah adanya upaya nyata dari Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dari aparaturnya. Dalam hal ini, Program Kerja Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2012 menyebutkan bahwa salah satu strategi dalam rangka meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan, adalah dengan “Peningkatan Kualitas Sumberdaya Manusia secara

Kontinu”. Dalam realisasinya di lapangan, hal tersebut antara lain dilakukan dengan membrikan dukungan dan kemudahan bagi aparatur untuk meningkatkan pendidikan formal, misalnya dari SLTA ke tingkat sarjana, atau dari sarjana ke pascasarjana. Dalam kenyataannya, pada saat penelitian ini dilakukan, terdapat 5 (lima) orang aparatur Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara yang tengah menempuh pendidikan lanjutan. Di samping itu, sebagian aparatur juga diikutsertakan dalam diklat-diklat struktural maupun teknis untuk lebih mendukung peningkatan kompetensi. Semua itu menunjukkan realisasi dan keseriusan instansi untuk meningkatkan kompetensi aparaturnya di mana salah satu tujuannya adalah dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih bermutu kepada pengguna jasa.

4. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) berarti syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dalam konteks ini petugas pelayanan hendaknya *concern* atau memiliki kepedulian dan perhatian yang tinggi terhadap kondisi-kondisi yang meliputi masyarakat saja, baik kebutuhannya maupun permasalahan- permasalahan yang dihadapinya yang berkaitan dan juga berpengaruh terhadap proses pelayanan sosial. Hal tersebut dengan mempertimbangkan bahwa kondisi masyarakat yang bisa berbeda-beda antara satu dengan lainnya serta perbedaan kondisi dari waktu ke waktu. Berikut petikan hasil wawancara dengan beberapa orang informan di Kabupaten Bengkulu Utara :

“...Tidak semua orang tahu bagaimana mengurus santunan bagi penyandang cacat atau cara mendapatkan pendidikan keterampilan dan program lain yang ada, terutama

bagi yang baru pernah mengurus. Orang yang begini biasanya banyak nanya ini dan itu soal cara pendaftarannya. Kalau menemui orang yang begitu kita harus sabar dan telaten dalam memberi penjelasan, apalagi kadang ada yang masih bingung”(Hasil wawancara dengan Informan Hr, pegawai Seksi Bina Lembaga Sosial, pada April 2013)

Hal yang diungkapkan oleh informan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara di atas digarisbawahi oleh beberapa informan masyarakat Kabupaten Bengkulu Utara berdasarkan pengalaman yang dialaminya. Berikut petikan hasil wawancaranya ;

“...Saya pernah telat mengembalikan formulir pengisian data penerima santunan bencana gempa karena waktu itu saya punya kepentingan yang mendesak. Jadi waktu saya kembalikan formulir isian data saya memang ditanya pegawai pendataan kenapa telat. Saya menjelaskan alasan kenapa saya telat dan saya disarankan agar lain kali menyempatkan mengantarkan data isian, agar cepat mendapatkan bantuan...” (Hasil wawancara dengan Informan St, masyarakat Kabupaten Bengkulu Utara, pada April 2013)

Berdasarkan beberapa petikan pendapat di atas, baik dari pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara maupun, merefleksikan adanya kesediaan dan upaya pegawai Dinas Sosial kabupaten Bengkulu Utara dalam berempati terhadap kondisi-kondisi yang melingkupi masyarakat. Dengan demikian dapat kita amati bahwa sikap berempati dari para pegawai merupakan langkah konkrit dari komitmen untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa.

5. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Berwujud (*Tangible*) menunjuk pada penampilan fisik, peralatan, personil,

dan media komunikasi. Fasilitas pelayanan berupa sarana dan prasarana yang disediakan oleh lembaga pemberi pelayanan mempunyai kedudukan dan peranan penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang cukup bermutu dan memadai, sesuai dengan kebutuhan, akan sangat mendukung bagi upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Berkaitan dengan dimensi ini, berikut hasil wawancara dengan beberapa orang pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara :

“...Fasilitas pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara menurut kami cukup baik, mulai dari ruang tunggu, papan informasi, dan lain-lain. Soal sarana itu memang sifatnya mendukung pelayanan yang baik, tapi yang lebih penting adalah petugasnya bisa memberi pelayanan dengan cepat dan menyenangkan. Sekarang buat apa sarananya bagus dan lengkap tapi petugasnya tidak punya kemampuan yang baik...”(Hasil wawancara dengan Informan W, pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara, pada April 2013)

“...Fasilitas pelayanan saya kira sudah cukup memadai dan mendukung pelayanan yang baik. Saya kira itu penting supaya pelayanan itu bisa cepat dan tepat, jadi tidak perlu lama-lama. Jadi selain sarana atau fasilitasnya sudah lengkap, petugasnya juga harus *mumpuni*...”(Hasil wawancara dengan Informan Jk, pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara, pada April 2013)

Beberapa pendapat di atas merupakan representasi pendapat umum informan masyarakat Kabupaten Bengkulu Utara yang menyatakan bahwa fasilitas atau sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Dinas Sosial

Kabupaten Bengkulu Utara pada prinsipnya sudah cukup memadai. Hal tersebut sangat fungsional dalam rangka memberikan dan mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Hal lain yang dapat dicermati dan dianalisis dari ungkapan para informan masyarakat Kabupaten Bengkulu Utara yaitu bahwa mereka umumnya tidak banyak mempersoalkan masalah fasilitas tetapi lebih banyak menekankan pada aspek kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan oleh petugas. Sebagai realisasi dari hal tersebut di atas, dalam Program Kerja Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara, penambahan 1 (satu) unit komputer merupakan salah satu agenda yang telah ditetapkan dalam Program Kerja tersebut. Langkah tersebut juga disertai dengan pengiriman beberapa orang petugas untuk mengikuti pendidikan operator komputer. Hal-hal demikian merupakan wujud keseriusan dan upaya nyata untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih prima kepada pengguna jasa.

Prasarana pelayanan yang lain yang tersedia di Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara adalah sarana komunikasi berupa saluran telepon. Keberadaan *line* telpon ini sangat penting untuk mendukung operasionalisasi kegiatan insansi, misalnya untuk berkomunikasi dengan instansi induk (Dinas Sosial Provinsi Bengkulu), untuk berkomunikasi dengan berkoordinasi instansi terkait lain, maupun komunikasi antar personil. Untuk memperoleh data yang akurat maka di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara disusun sebuah sistem informasi manajemen yang menggunakan sarana dan prasarana pengolah data yang memadai, sesuai dengan kebutuhan. Selain itu sarana tersebut juga dimungkinkan untuk diakses sewaktu-waktu dengan cepat dan mudah.

Dalam realisasinya, penggunaan perangkat komputer yang mempunyai kemampuan tinggi dalam mengolah data menjadi alternatif langkah yang strategis yang dapat dilakukan di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara. Sarana tersebut juga sangat memungkinkan dilakukannya suatu perubahan data berdasarkan informasi yang aktual mengingat jumlah masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial bersifat dinamis, artinya senantiasa berubah dari waktu ke waktu.

Langkah lain yang dilakukan dalam manajemen data di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara adalah adanya verifikasi atas informasi yang masuk, khususnya yang berkaitan dengan kesejahteraan anak, keluarga lansia, jompo, keluarga miskin, gelandangan pengemis, dan penyandang cacat, dan masyarakat lain yang membutuhkan. Dari uraian di atas maka jelas bahwa untuk menjamin akurasi informasi maka diperlukan adanya perangkat yang memadai yang disertai dengan upaya verifikasi yang konsisten dan berkelanjutan dapat dipandang sebagai suatu bentuk manajemen informasi yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara untuk mendapatkan data yang akurat dan aktual. Dengan adanya dua hal kunci tersebut maka data yang dimiliki merupakan data yang akurat, obyektif, aktual, dan benar-benar bisa dipercaya.

E. Penutup

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan penerapan konsep pelayanan prima pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara sudah cukup baik. Dari seluruh aspek yang diteliti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sosial di Kabupaten Bengkulu Utara sudah dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat. Dengan kata lain sudah terwujud adanya kualitas pelayanan yang cukup memuaskan pengguna jasa. Hal demikian tidak lepas dari beberapa faktor, yaitu :

1. Proses pelayanan yang berlangsung dengan cepat dan tepat.

2. Adanya prosedur yang jelas dan transparan.
3. Petugas yang memiliki kompetensi memadai dan responsif terhadap kebutuhan maupun permasalahan pada masyarakat.
4. Adanya fasilitas pelayanan yang menunjang.

Mengacu pada kesimpulan hasil penelitian maka ada beberapa saran agar pelayanan yang prima dapat dioptimalkan :

1. Pelayanan prima yang dapat diwujudkan oleh institusi tidak disikapi oleh para petugas/aparatur dengan berpuas diri, namun hal tersebut hendaknya dipandang sebagai cambuk untuk mewujudkan serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Untuk itu sekecil apapun permasalahan yang dijumpai dalam proses pelayanan, baik berupa keluhan dari masyarakat maupun hal-hal yang bersifat teknis, harus segera ditangani dan ditindaklanjuti dengan sebaik-baiknya agar sampai tidak terulang lagi.
2. Peralatan yang vital, seperti halnya komputer, agar mendapat perawatan atau *service* secara teratur oleh tenaga ahli di bidangnya. Hal ini dimasukkan agar peralatan tersebut bisa optimal kinerjanya dan juga untuk mencegah adanya gangguan/kerusakan yang dapat menghambat kegiatan pelayanan.

Kegiatan-kegiatan institusi tidak hanya difokuskan kepada kegiatan intern dalam bentuk pelayanan prima bagi masyarakat, tetapi juga diarahkan untuk memperkecil jumlah masalah sosial. Untuk itu Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara perlu mengembangkan alternatif solusi terhadap permasalahan sosial. Hal tersebut antara lain bisa dilakukan dengan melakukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi lain.

Daftar Pustaka

- Moleong, Lexy J.. 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Soetopo, 1992, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 1998, *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Wibowo, Eddi and Tangkilisan, H.N.S, 2004, *Kebijakan Publik Pro Civil Society. (Pemantauan Proses Perubahan Kebijakan Pengelolaan Hutan Berbasis Masyarakat Di Kabupaten Wonosobo)*. Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI), Yogyakarta.
- Winarno, Budi. 2007, *Kebijakan Publik Teori & Proses*. Media Pressindo, Yogyakarta.