

**IMPLEMENTASI KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA NO 63 TAHUN 2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KECAMATAN CEMPAKA KOTA
BANJARBARU TAHUN 2021**

Helda Febiyanti
Deli Anhar
Junaidy

Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 17.12.0078

Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 17.12.0090

Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 17.12.0090

Email : helda.feby.99@gmail.com
Tlp : 0858 2173 3481

ABSTRAK

Helda Febiyanti 17120078 “Implementasi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru Tahun 2021” Bimbingan Bapak Deli Anhar sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Junaidy sebagai Co Pembimbing.

Latar Belakang dan Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran tentang implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Pada Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 pada Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru, kendala apayang menghambat implementasi serta mengetahui faktor apa mempengaruhi implementasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif . Data yang di kumpulkan dengan cara observasi ,wawancara dan dokumentasi kepada 5 orang informan. Analisis data menggunakan reduksi data , penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pola pelayanan terpadu satu pintu di kantor kelurahan palam kecamatan cempaka kota banjarbaru memberikan kesan yang positif terhadap masyarakat sehingga masyarakat ikut mendorong setiap kebijakan dan tumbuh kreativitas dan peran masyarakat dalam pembangunan. umum nya telah terlaksana dengan baik ,namun belum di buatkan petunjuk teknis pelaksanaannya yang sifatnya hanya masalah teknis pelayanan.

Kata Kunci : Pelaksanaan Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

Helda Febiyanti 17120078 "Implementation of the Minister of Administrative Reform N0 63 of 2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services in Cempaka Sub-District, Banjarbaru City in 2021" Guidance by Mr. Deli Anhar as Main Advisor and Mr. Junaidy as Co Advisor.

The background and objectives of the study were to describe the implementation of KEPMENPAN Number 63 of 2003 at the Palam Subdistrict Office, Cempaka District with the aim of knowing how to implement the Ministerial Decree Number 63 of 2003 at the Palam Village Office, Cempaka District, Banjarbaru City, what obstacles hindered the implementation and to find out what factors affect implementation. The research method uses a qualitative descriptive approach with the type of qualitative

research. Data collected by means of observation, interviews and documentation to 5 informants. Data analysis uses data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results of the study show that the implementation of a one-stop integrated service pattern at the Palam sub-district office, Cempaka district, Banjarbaru city gives a positive impression on the community so that the community participates in encouraging every policy and grows creativity and the role of the community in development. . In general, it has been carried out well, but technical instructions for its implementation have not been made which are only technical service problems.

Key Words: Implementation of One Stop Service Pattern

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat dan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada setiap instansi.

Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsanya sebagai warga Negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi untuk mengontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit, lamban dan melelahkan.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan Abdi Negara dan masyarakat, yang bertugas untuk mengabdikan pada negara dan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. PNS wajib melaksanakan urusan pemerintahan yang bersifat bersih, jujur, adil, berwibawa dan efektif dalam rangka untuk mencapai tujuan Negara. PNS sebagai Abdi Masyarakat, yang berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang berada dalam lingkup pemerintah melayani masyarakat merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu objek sekaligus subjek pembangunan yang mendorong pertumbuhan dan pembangunan bagi

pelayanan publik dan juga merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat.

Masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai warga negara berbangsa dan bernegara dalam hidup bermasyarakat. Masyarakat juga sangat kritis dalam mengajukan aspirasinya, tuntutannya, dan haknya. Dalam kondisi masyarakat seperti di jelaskan di atas, pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang lebih efektif, profesional, transparansi, sederhana, tepat waktu, responsif dan adaktif sekaligus dapat meningkatkan kualitas dan kapasitas individu atau masyarakat dalam menentukan masa depannya.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru. Pasalnya, prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam praktek Pelayanan masih kurang memperhatikan asas dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah tercantum dalam peraturan yang sudah ada, seperti yang terjadi di lapangan belum sepenuhnya transparansi, sehingga masyarakat belum paham mengenai alur prosedur, tata cara, persyaratan, pejabat penanggung jawab, dan waktu pelayanan yang seharusnya wajib diinformasikan secara terbuka dan ditempel pada papan informasi.

Dalam keputusan tersebut mengatur bahwa dalam pelayanan publik harus benar-benar menjalankan Asas yang terkandung dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, agar kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara maksimal. Jadi sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya adapun indikator yang akan diteliti dalam penelitian ini sesuai yang tertera

dalam asas-asas pelayanan publik pada KEPMENPAN No 63 tahun 2003 yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban

Tujuan Penelitian Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.
2. Mengetahui kendala-kendala apa saja yang menghambat Implementasi KEPMENPAN nomor 63 Tahun 2003 pada Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.
3. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi KEPMENPAN nomor 63 Tahun 2003 pada Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi ialah kerjasama sekelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama, sedangkan publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat dan negara. Umum "*publik offering*" (penawaran umum), "*publik ownership*" (milik umum), "*publik service corporation*" (perseroan jasa umum), "*publik switched network*" (jaringan telepon umum), "*publik utility*" (perusahaan). Masyarakat "*publik relation*" (hubungan masyarakat), "*publik service*" (pelayanan umum), "*publik opinion*" (pendapat masyarakat), "*publik interest*" (kepentingan masyarakat). Administrasi publik sebagai pelayanan dan penyelenggaraan roda pemerintahan yang akan bermotivasi dan sangat berpengaruh untuk Negara dan masyarakat.

Manajemen

Subarsono (2006:8) manajemen ialah rangkaian kerja yang terdiri dari berbagai komponen menyeluruh yang saling berkaitan dan diorganisasi sedemikian rupa dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi.

Sutinah (2006:89) manajemen merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kegiatan organisasi yang berdasarkan atas tujuan yang jelas dengan menggunakan sumber-sumber tenaga manusia.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat di simpulkan bahwa manajemen merupakan titik pada usaha menggunakan atau memanfaatkan sumber

yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan

Implementasi Kebijakan

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Menurut Moenir (2006:24) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai: "Tindakan-tindakan yang dilakukan *oleh* organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usah-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan

Pelayanan Publik

Menurut Idrus (2007:48), Pelayanan Publik ialah tindakan atau kegiatan yang di berikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dapat sederhana pelayanan kegiatan melayani yang dilaksanakan oleh satu pihak untuk memenuhi kebutuhan pihak lain.

Menurut Gronross, dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:3) Pelayanan ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak dapat di raba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain.

Pelayanan berkaitan sangat erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah *pelayanan* publik untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Pengertian umum pelayanan publik: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Peningkatan Pelayanan Publik

Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik

Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri.

Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Pada prinsipnya, setiap pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat. Pemerintah sudah seharusnya menganut paradigma berorientasi pada kepentingan masyarakat (*customer driven*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis, sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara serta untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini menjadikan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban, semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah dan semakin kritis dan berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat yang digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pemerintah juga dituntut untuk menerapkan prinsip *equity*, artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pendapat Cleaves (dalam Wahab, 2008) yang secara tegas menyebutkan bahwa: Implementasi itu mencakup “Proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administratif dan politik”. Keberhasilan atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan atau mengoperasionalkan program-program yang telah Implementasi KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003. Sebaliknya keseluruhan proses implementasi kebijakan dapat dievaluasi dengan cara mengukur atau membandingkan antara hasil akhir dari program-program tersebut dengan tujuan-tujuan kebijakan.

Kebijakan publik diciptakan untuk mengatur kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Kebijakan Negara adalah pengalokasian nilai-nilai secara keseluruhan kepada anggota masyarakat oleh sesuatu pemerintah yang sah.

Permasalahan Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Penyelenggara Dilihat dari sisi penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia umumnya masih memiliki beberapa kelemahan, diantaranya :
 - a. Kurang responsive
Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsure pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi, respon terhadap berbagai keluhan aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
 - b. Kurang informative
Berbagai informasi yang seharusnya di sampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
 - c. Kurang accessible

Berbagai unit pelaksana pelayanan tertelak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.

d. Kurang koordinasi

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan tumpang kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e. Terlalu birokratis

Pelayanan, khususnya pelayanan perijinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat

Pada umumnya aparat pelayanan kurang peduli terhadap keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

g. Inefisien

Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perijinan, sering kali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu suatu metode yang tujuannya memberikan gambaran tentang implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.

Populasi dan Sampel Penelitian

1) Populasi

Populasi penelitian ini adalah para aparatur sebanyak 7 orang dan masyarakat pemohon di unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.

2) Sampel

Penelitian ini menggunakan Sampel Total (Total Sampling), sehingga para aparatur dan masyarakat pemohon di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru, semuanya langsung dijadikan sampel sekaligus responden

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipergunakan adalah Analisis Kualitatif, yaitu mengolah dan menginterpretasikan data yang berupa kualitatif dengan menggunakan pemikiran logis dan analisis logika, berdasarkan perolehan data di lapangan

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui :

1. Dokumentasi

Yaitu dengan mengumpulkan bahan-bahan yang berasal dari dokumen baik berupa peraturan perundang-undangan maupun arsip atau dokumen-dokumen lainnya berkaitan dengan tujuan penelitian ini.

2. Wawancara

Yaitu dengan melakukan wawancara (interview) dengan berbagai pihak terkait yang dianggap mengetahui permasalahan yang penulis teliti, yaitu para aparatur dan masyarakat pemohon di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru

HASIL PENELITIAN

Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Pada kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Bahwa pada saat ini Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru telah menerapkan salah satu pola penyelenggaraan pelayanan publik, dengan melaksanakan "*Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu*" dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang prima dalam arti upaya memenuhi harapan dan kebutuhan, baik sebagai pemberi maupun penerima pelayanan yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat.

Adapun teknis pelayanan yang dilaksanakan yaitu pada satu tempat yang meliputi jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Maksudnya masyarakat umum mendapatkan pelayanan cukup hanya ke loket pelayanan dengan datang dan meminta pelayanan kepada petugas loket yang tersedia sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta, untuk selanjutnya petugas loket memproses dan mengolah berkas yang sudah lengkap dan mengklarifikasinya untuk diteruskan pada unit pengolah. Apakah pada

Seksi Pemerintahan, Seksi Ekonomi Pembangunan, seksi Kesejahteraan atau Sekretariat maupun Kelompok Jabatan Fungsional lainnya, untuk selanjutnya jenis layanan diolah dan dikerjakan

Upaya pelayanan yang tepat waktu dan efektif dapat dilaksanakan oleh Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru yang secara umum berhasil optimal, efektif dan responsif. Dengan memberikan pelayanan dan prosedur yang mudah bagi masyarakat dapat mencapai tujuan terbentuknya *Good Governmance* atau pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa serta membawa kesan yang baik bagi masyarakat.

Kondisi ini telah membuktikan bahwa Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru telah beberapa kali mendapat prestasi-prestasi yang memuaskan, sebagaimana pada Tahun 2017 menjadi terbaik I Lomba Kelurahan Tingkat Provinsi Kalimantan Selatan dan menjadi juara terbaik I Lomba P2WKSS Tingkat Provinsi Kalimantan Selatan dan masih banyak lagi prestasi-prestasi sebelumnya.

Prestasi-prestasi yang telah dicapai oleh Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru telah membawa respon yang positif oleh Pemerintah Pusat sehingga oleh Presiden Republik Indonesia diundang menjadi Duta Kelurahan bagi Provinsi Kalimantan Selatan untuk menghadiri upacara peringatan Kemerdekaan Republik Indonesia di Istana Negara di Jakarta.

Selain itu pada bulan Mei 2017 yang lalu rombongan Dewan Perwakilan Daerah (DPR) Pusat telah datang ke Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru dalam rangka kunjungan kerja. Hal ini tentu tidak terlepas dari prestasi-prestasi yang dicapai oleh Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru. Keberhasilan pelayanan yang telah diterapkan, memberikan dedikasi tanggung jawab dan semangat kerja aparatur, maka setiap kebijakan yang diambil mendapat respon yang positif bagi masyarakat.

Dalam pelaksanaan pembangunan di Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru yang sangat membanggakan adalah perhatian dan peran aktif dan swadaya masyarakat yang sangat tinggi sekali. Masyarakat sangat menyadari hak dan kewajibannya sebagai warga yang baik sehingga bukan hanya sebagai obyek tetapi juga sebagai subyek pembangunan. Ini juga terbukti dengan tingginya partisipasi dan swadaya murni masyarakat mulai ketaatan dalam membayar PBB, pemberian / hibah tanah yang terkena pelebaran jalan tanpa menuntut ganti rugi, pembangunan / rehab rumah ibadah, pembangunan fasilitas umum seperti posyandu, pos kamling, sarana olahraga dan lain-lain.

Meningkatnya partisipasi masyarakat secara aktif memberikan dukungan terhadap setiap implementasi kebijakan publik. Upaya yang dilakukan oleh Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru terhadap perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna, sehingga tumbuh kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

Kendala-kendala yang menghambat Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru

Kendala-kendala yang menghambat Implementasi Nomor 63 Tahun 2003 pada Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru, dalam hal ini pelaksanaan petunjuk penyelenggaraan yang dimaksud dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik maupun Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 11 Tahun 2009, tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru, masih belum dapat dilaksanakan sesuai petunjuk yang ada. Hal tersebut dikarenakan belum adanya petunjuk teknis pelaksanaan yang ditetapkan berdasarkan keputusan pimpinan penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan oleh Kelurahan Palam, umumnya dapat diatasi dengan baik, namunharus diakui bahwa masih ada ketidak efisienan dan ketidak efektifan dalam teknis pelaksanaannya, misalnya disebabkan ketidak-lengkapan data dan informasi yang diajukan oleh masyarakat pemohon saat meminta pelayanan atau dikarenakan kerusakan sarana kerja pelayanan seperti kerusakan komputer atau habisnya blanko-blanko isian untuk pembuatan berbagai perizinan dan hal lain yang sifatnya teknis.

Namun demikian setiap terjadinya kendala-kendala / hambatan dalam pemberian pelayanan, maka Lurah maupun pejabat atau pelaksana pada Kelurahan Palam melakukan tindakan mengatasi secepatnya, seperti bila terjadi kerusakan perangkat komputer maka segera diperbaiki atau jika diperlukan mendatangkan teknisi / programmer komputer serta melakukan pemesanan blanko-blanko yang habis.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru, diantaranya adalah:

1. Loyalitas Aparatur
Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru dipengaruhi oleh loyalitas yang dimiliki para aparaturnya terhadap organisasi tempatnya bekerja.
2. Tanggung jawab Aparatur terhadap Tetentuan Organisasi
Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru dilakukan bukan karena adanya ketentuan organisasi saja, artinya mereka siap bekerja dan menjalankan kewajibannya selama mereka menjadi Pegawai negeri Sipil yang dilakukan karena adanya motivasi intrinsik dan ekstrinsik.
3. Dedikasi Aparatur terhadap Ketentuan Organisasi
Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru dilakukan karena dedikasi atau sifat pengabdian yang dimiliki para aparatur untuk mengabdikan sesuai tuntutan organisasi yang harus dilaksanakan.
4. Faktor lingkungan kerja
Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru yaitu penyelenggaraan Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bagi masyarakat umumnya terlaksana dengan baik sehingga para pegawai merasa aman dan nyaman melaksanakan pekerjaan, sehingga turut memacu mereka untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya pada organisasi.

Dengan demikian jelas bahwa upaya Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang aman dan nyaman sehingga memberikan ketenangan bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya

Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui implementasi di Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru saat ini, peneliti menggunakan empat indikator implementasi yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan, struktur birokrasi. Selain

itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi kendala yang menghambat implementasi dan faktor yang mempengaruhi implementasi di Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru, yaitu:

1. Komunikasi
Informasi atau komunikasi dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Pentingnya komunikasi dan informasi pada implementasi kebijakan untuk mempermudah koordinasi dalam implementasi penyelenggaraan yang ada di Kelurahan Palam.
2. Sumber Daya Sarana dan Prasarana
Menyatakan bahwa sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan. Sumber Daya Sarana dan Prasarana
Menyatakan bahwa sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan
3. Disposisi
Disposisi merupakan salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif'. Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal. Demikian sebaliknya, jika para pelaksana bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius.
4. Struktur Birokrasi
Birokrasi merupakan salah-satu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Keberadaan birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintah, tetapi juga ada dalam organisasi-organisasi swasta, institusi pendidikan dan sebagainya. Implementasi kebijakan yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan.

Penutup

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dalam Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bahwa Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kanor Kelurahan Palam Kecamatan Cmpaka Kota Banjarbaru dilaksanakan dengan tujuan memberikan pelayanan public yang prima dalam arti upaya memenuhi harapan dan kebutuhan baik sebagai pemberi maupun penerima pelayanan melalui Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Transparansi pelayanan publik di Kelurahan Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru yang belum sepenuhnya di upayakan oleh pemerintah kelurahan palam terlihat dari belum adanya penyediaan papan informasi yang mudah di pahami oleh masyarakat dan mekanisme pelayanan yang masih berbelit-belit,di karenakan aparat belum memperhatikan standar waktu pelayanan yang sudah di tetapkan oleh Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.
3. Pelaksanaan Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru kini memberikan kesan yang positif terhadap masyarakat , sehingga masyarakat ikut mendorong setiap adanya kebijakan dan tumbuh kreativitas,prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan.
4. Hasil penelitian Implementasi KEPMEN PAN No 63 Tahun 2003 juga masih terdapat hambatan-hambatan yang terjadi di Kelurahan Kecamatan Cempaka yaitu :
 - a. Fasilitas pendukung pelayanan yang masih kurang memadai misalnya,kerusakan computer atau printer,kehabisan blanko-blanko isian untuk mengurus berbagai perizinan,serta lahan parkir yang masih sempit dan tidak teratur .
 - b. Kesadaran masyarakat masih rendah dalam hal pembaruan data dan mengurus berbagai dokumen maupun surat izin di Kelurahan Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.
5. Implementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kantor Kelurahan Palam Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru , umumnya telah terlaksana dengan baik,walaupun sebenarnya belum di buatkan petunjuk teknis pelaksanaannya yang sifatnya hanya masalah teknis pelayanan.

6. Bahwa Iplementasi KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pada Kanor Kelurahan Palam Kecamatan Cmpaka Kota Banjarbaru dilaksanakan dengan tujuan memberikan pelayanan public yang prima dalam arti upaya memenuhi harapan dan kebutuhan baik sebagai pemberi maupun penerima pelayanan melalui Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Saran

Salah satu untuk menciptakan budaya integritas dalam organisasi terutama di sektor pelayanan publik adalah dengan cara sebagai berikut :

1. Profesionalisme aparaturnya dalam memberikan pelayanan;
2. Kerjasama aparaturnya dalam bekerja;
3. Keserasian, keselarasan, dan keseimbangan tindakan aparaturnya;
4. Kesejahteraan hidup aparaturnya.

Berdasarkan kondisi tersebut maka sasaran akhir dari peningkatan kualitas pelayanan publik akan dapat diwujudkan, karena akan terbentuk gambaran pemerintahan yang ramah, mencerdaskan dan berpihak kepada masyarakat dan feed back-nya masyarakat dengan senang hati mendukung segenap kebijakan pemerintah daerah dan berpartisipasi nyata untuk mensukseskannya, sehingga program pemerintah untuk mewujudkan *good governmance* dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat segera tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

1. Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
2. KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
4. Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
5. Subarsono, AG. 2006. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

6. Sugiono, 2002. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Penerbit Angkasa
7. Suyatno-Sutinah. 2006 *metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Kencana

8. Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara