

Pengalaman Penerapan Layanan Administratif di Kecamatan Galang Kota Batam

Karol Teovani Lodan

Universitas Putera Batam, Jalan R. Soeprapto, Muka Kuning, Batam 29439, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 1 Februari 2022

Revisi Akhir: 15 Februari 2022

Diterbitkan Online: 28 Februari 2022

KATA KUNCI

Administratif, Penerapan, Pelayanan

KORESPONDENSI

No HP: 081252331986

E-mail: karol@puterabatam.ac.id

A B S T R A C T

This research aimed to examine the efforts made by the Galang District government in providing administrative services, especially for people living on the island. The geographical condition of the sub-district, which consists of four urban villages located on the island at varying distances, certainly has its own challenges. Type of research used in this article is descriptive qualitative approach. Data sources derived from primary and secondary sources. Data was collected through documentation and interviews. The results showed that to fulfill the community service on the surrounding islands, several efforts had been made, namely coordinating with the ward, collaborating with pompong drivers, providing official housing in the sub-district office complex, and socializing the available administrative services. The pattern of administrative services is made flexible with the principle of fulfilling the rights of the community in obtaining the best possible service. The experience of implementing administrative services for the community showed that the importance role of the sub-district as a regional apparatus. Districts, as regional apparatus, are required to be spearheading of services that need to carry out a series of strategies and improvements to serve the community. The sub-district apparatus was required to find ways to provide and distribute services to the community according to their needs, even with geographical challenges.

1. PENDAHULUAN

Semenjak diberlakukannya kebijakan otonomi daerah di Indonesia, tuntutan akan tersedianya pelayanan yang responsif sesuai aspirasi atau kebutuhan masyarakat di daerah semakin meningkat. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan berbagai bentuk oleh masing-masing instansi pemerintah. Kemajuan teknologi yang sangat pesat telah membantu masyarakat dengan cepat mengontrol berbagai layanan yang disediakan oleh penyelenggara. Masyarakat dalam waktu yang singkat dapat memperoleh berbagai macam kejadian buruknya layanan dari berbagai wilayah. Ukuran penting untuk acuan keberhasilan implementasi otonomi daerah di Indonesia adalah pelayanan publik. Otonomi daerah dipercaya banyak pihak akan mempermudah, mendekatkan dan memunculkan inovasi layanan seiring kehadiran pemerintah daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu fungsi penting pemerintah daerah dalam mewujudkan *good governance*. Penyelenggara pelayanan publik tidak bisa lagi menghindar atau menutup diri dari perubahan teknologi yang semakin pesat ini. Masyarakat semakin kritis dalam memotret informasi pelayanan publik yang tersedia karena mereka dengan cepat dibantu oleh kecanggihan teknologi saat ini seperti handphone dan jaringan internet. Penyelenggara pelayanan publik yang baik maupun buruk saat ini akan menjadi cepat terkenal atau menjadi viral oleh

para netizen. Salah satu contohnya adalah viralnya mal pelayanan publik kota Surabaya karena ulah petugas yang tidak ramah dan makan pentol saat bertugas. Keluhan tersebut diunggah dalam sebuah akun twitter, yang selanjutnya menarik peminat netizen untuk menyaksikan bahkan mencapai 13.000 kali disukai dan mendapatkan 500 komentar. Pada unggahan tersebut, standar pelayanan pemerintah Kota Surabaya dipertanyakan (Shalihah, 2021).

Kasus diatas tentunya menjadi penting untuk diperhatikan oleh seluruh penyelenggara pelayanan publik di daerah, sehingga perlu responsif terhadap situasi yang sedang berkembang saat ini. Penyelenggara pelayanan harus beradaptasi dengan perkembangan saat ini dengan melakukan berbagai macam perbaikan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, perlu menjadi catatan penting bahwa pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat bukanlah simbol seperti yang tertera pada spanduk atau baliho di pintu masuk kantor pemerintah melainkan sebuah tanggungjawab yang harus direalisasikan.

Implikasi pelaksanaan otonomi daerah yakni berubahnya keberadaan kecamatan. Kecamatan saat ini telah menjadi perangkat daerah yang menunjukkan posisinya sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Perubahan kedudukan kecamatan menjadi perangkat daerah, menunjukkan maksud pemerintah untuk menempatkan kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan yang tidak disertai oleh kepentingan politik

seperti pada zaman orde baru. Kota Batam terdiri atas 12 Kecamatan, yang diantaranya adalah Kecamatan Galang. Kecamatan Galang dengan ibu kota Kecamatan adalah Sembulang memiliki luas 2.018,49 km² dan merupakan wilayah paling luas dibandingkan dengan yang lainnya.

Wilayah Kecamatan Galang sendiri meliputi Delapan kelurahan dengan jumlah pulau mencapai 100 (Kota Batam dalam Angka, 2021). Penduduk yang ada di kecamatan Galang tidak terkonsentrasi, tersebar di beberapa pulau. Luas wilayah yang besar, terdiri dari 100 pulau dan penduduk yang terpencar menjadikan kecamatan Galang memiliki tantangan tersendiri dalam penyediaan pelayanan bagi masyarakatnya. Melihat kondisi demikian, Kecamatan Galang memberikan perhatian terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pengalaman penelitian terkait layanan yang diberikan oleh Kecamatan Galang pernah dilakukan oleh Lodan dan Mandala (2017). *New Public Service* (NPS) mendasarkan pada hubungan yang erat antara pelayanan publik dan aparatur. Aparatur harus mampu menterjemahkan dan membagi kepentingan sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah memiliki peran sentral karena menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam mewujudkan tuntutan atau keinginan dari masyarakat. Pemerintah harus mampu merespon kebutuhan masyarakat dengan memperbaiki kualitas layanan agar dapat mendekatkan harapan masyarakat dengan kenyataan. Kondisi ini tentunya akan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Adapun penelitian dilakukan dengan tujuan mengkaji strategi Kecamatan Galang menyediakan layanan administratif yang diberikan kepada masyarakat, khususnya yang bertempat tinggal di pulau.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagaimana yang tertera dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hardiansyah mengemukakan 2 (Dua) kelompok pelayanan yakni pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat (Miranti, 2015 : 63). Kesehatan, pendidikan dasar serta kebutuhan pokok merupakan kebutuhan dasar. Pelayanan jasa, barang dan administratif termasuk ke dalam pelayanan umum.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengelompokkan 3 (Tiga) jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut mengikuti ciri, sifat kegiatan dan produk pelayanan yang dihasilkan. Ketiga kelompok pelayanan tersebut meliputi pelayanan barang, jasa dan administratif barang dan jasa (Mukarom dkk, 2015 : 93). Selanjutnya sesuai Kep.MENPAN No. 63/2004, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas, sebagai berikut :

a) Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan harus sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

- b) Transparansi, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- c) Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, peran yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Semil (2018 : 137) mengemukakan beberapa unsur yang menentukan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, antara lain : biaya, kejelasan petugas, kecepatan pelayanan, kenyamanan, keramahan petugas, keadilan dalam pelayanan dan ketepatan waktu. Selanjutnya, terdapat 5 indikator yang digunakan untuk menilai pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (Mukarom dkk, 2015 : 108) antara lain : *Keandalan*, diwujudkan dalam bentuk penyelenggaraan layanan yang disediakan secara benar & tepat. *Ketampakan fisik*, ditunjukkan dalam bentuk ketersediaan sumber daya sesuai kebutuhan pelayanan. *Daya Tanggap*, diwujudkan dalam bentuk adanya kemauan dalam memberikan pelayanan yang cepat. *Jaminan*, diwujudkan dengan menitikberatkan pada aspek moral dan etika selama penyelenggaraan layanan.

Empati, ditunjukkan dengan adanya kepedulian terhadap harapan dan tuntutan dari pelanggan. Albrecht dan Zemke menururkan hasil interaksi dari ketiga aspek yakni penyedia layanan, personil, dan sistem sangat menentukan kualitas pelayanan tersebut (Mukarom dkk, 2015 : 111). Sistem pelayanan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan masyarakat saat ini. Pelayanan yang mampu mengakomodir aspirasi sesuai kebutuhan warga dapat menyajikan pelayanan dengan strategi dan system yang tepat. Layanan publik yang dibangun dengan sistem yang baik tentunya dapat berdampak pada peningkatan kepuasan dari masyarakat. Layanan publik akan menjadi lebih baik dan murah dengan mendasarkan bahwa masyarakat berhak memilih yang cocok dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat (Jilke et all, 2016 : 421). Penyedia pelayanan harus berkontribusi dalam menghasilkan upaya yang lebih maksimal sebab aktivitas pelayanan menyediakan kesempatan dalam menyelenggarakan kegiatan yang berdampak bagi banyak orang. Kondisi ini tentunya akan mudah dalam mewujudkan layanan kepada masyarakat secara efisien dan lebih baik (Jensen dan Vestergaard, 2017:54).

New Public Service (NPS)

Paradigma ini meletakkan pelayanan publik merupakan kegiatan penting bagi aparatur di daerah. Aparatur harus memiliki kemampuan dalam mengartikulasi dan membagi kepentingan masyarakat, menjadi poin penting dari prinsip *new public service*. Pelayanan publik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam menilai indikator kinerja pemerintah daerah. Pemerintah daerah dituntut untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat dengan terus

melakukan perbaikan pelayanan. Agus Dwiyanto mengemukakan bahwa dalam pendekatan *New Public Service*, kepentingan masyarakat merupakan rumusan atas interaksi berbagai macam nilai yang berkembang di dalam masyarakat.

Penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab terhadap masyarakat secara keseluruhan. Pendekatan *Old Public Administration* (OPA), pemerintah melakukan “rowing” mendominasi atau menyapu bersih semua pekerjaan. Pendekatan *New Public Management* (NPM) bersifat “steering”, sedangkan dalam pendekatan *New Public Service* (NPS) pemerintah berperan dalam menegosiasikan. Agus Dwiyanto mengemukakan, tugas pemerintah adalah mengali dan menegosiasikan berbagai kebutuhan atau kepentingan dari masyarakat dan komunitas yang ada. Pelayanan harus bersifat dinamis mengikuti perkembangan tuntutan masyarakat. Idealnya, pelayanan publik haruslah responsif terhadap kepentingan masyarakat secara luas (Fitriana, 2014 : 4). Ada Tujuh prinsip yang terkandung dalam *new public service* seperti yang disampaikan oleh Denhardt & Denhardt (Ismanto, 2012 : 91), yakni :

- 1) Kepentingan publik diartikan sebagai perwujudan dari hasil dialog tentang nilai yang berkembang di masyarakat, yang disepakati bersama dan bukan wujud dari agregasi kepentingan pribadi ataupun kelompok.
- 2) Gagasan kolektif yang disepakati bersama terkait kepentingan publik harus mampu dihasilkan oleh administrator publik.
- 3) Usaha bersama dan kolaboratif dapat menciptakan kebijakan maupun program yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara responsif dan efisien.
- 4) Peran utama dari pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam mewujudkan dan memenuhi kepentingan yang telah diputuskan bersama, bukan mencoba mengendalikan atau mengontrol masyarakat ke arah yang baru.
- 5) Proses kolaborasi dan kepemimpinan yang menghargai semua orang akan memberikan kesuksesan dalam jangka panjang bagi organisasi publik dan mitra yang terlibat di dalam nya.
- 6) Penyelenggara pelayanan publik tidak meletakkan perhatiannya semata pada pasar. Pelayanan publik juga perlu memberikan perhatian pada aspek nilai yang ada di masyarakat, norma politik, ukuran/standar profesional, aspek hukum dan kepentingan masyarakat luas.
- 7) Masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat, bukan oleh manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang adalah milik mereka.

Makna yang penting mendasari paradigma ini adalah instansi penyedia layanan harus hadir dengan memfokuskan pemberian layanan kepada masyarakat dalam kapasitasnya sebagai warga negara dan bukan pelanggan. Paradigma ini juga meletakkan pondasi dasar layanan publik untuk memprioritaskan kepentingan umum, menghormati masyarakat, mendorong partisipasi masyarakat, berlaku demokratis dan berpikir secara strategis.

Penelitian Terdahulu

Penelitian dilakukan oleh Hidayah (2020) dengan judul Kualitas Pelayanan (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). Penelitian dipublikasikan pada Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya. Masalah utamanya adalah mengenai kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan yang masih belum maksimal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Observasi, wawancara & dokumentasi menjadi teknik yang digunakan dalam pengumpulan data. Hasil penelitian memberikan informasi bahwa belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh kecamatan. Belum maksimalnya kualitas pelayanan tersebut berkaitan dengan layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di kecamatan tersebut.

Hakim, Ribawanto dan Hadi (2014) melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Publik di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi (Studi pada Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan). Penelitian dipublikasikan pada Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 2 Nomor 3 Tahun 2014. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan publik berupa administrasi kependudukan di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dalam rangka pemenuhan data sesuai dengan fokus penelitian diatas, peneliti melakukan kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Data yang telah diperoleh dilapangan dianalisa dengan menggunakan metode analisa interaktif dari Miles Hubberman, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kualitas layanan publik dapat diukur meliputi beberapa indikator yang meliputi : kejelasan dan kepastian, kesederhanaan, keterbukaan, keadilan, ketepatan waktu, ekonomis dan keamanan. Penyelenggaraan layanan publik dari sisi keamanan tidak ada kendala. Upaya yang telah dilakukan kecamatan adalah adanya kegiatan sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dan aparat desa sebagai bentuk keterbukaan layanan. Selain itu dilakukan penyebaran informasi dengan melakukan penempelan pengumuman atau selebaran agar masyarakat mudah melihat dan mengetahui. Waktu pelayanan sesuai waktu yang ditentukan adalah Lima Belas menit, tetapi pada prakteknya terjadi perbedaan. Realitanya waktu yang digunakan untuk penyelesaian pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga bisa mencapai 2-3 hari. Hasil penelitian menunjukkan adanya faktor yang mempengaruhi kualitas layanan antara lain kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana, aparatur/pegawai, kepemimpinan, keterbukaan, dan responsivitas.

Septiani dan Siswadi (2020) melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia. Penelitian dipublikasikan pada Jurnal Ilmiah Indonesia Volume 5 Nomor 5. Penelitian yang dilakukan oleh Septiani dan Siswadi ini bertujuan melihat daya tanggap pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya melayani masyarakat. Studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang

digunakan sebagai metode dalam penelitian ini. Penyajian hasil penelitian menunjukkan, *new public service* (NPS) dan *good governance* merupakan jawaban yang dapat digunakan untuk menyelesaikan persoalan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Indonesia. Indonesia sebagai negara demokratis dianggap sesuai untuk dapat menggunakan paradigma ini. Pembaharuan atau penataan kembali pada pelayanan menjadi pilihan penting untuk meningkatkan daya saing secara ekonomi, politik dan masyarakat yang sejahtera.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan model deskriptif. Penggunaan sumber data terdiri 2 bagian yakni primer dan sekunder. Data primer adalah informasi yang telah didapatkan atau dikumpulkan dari sumbernya secara langsung. Data primer merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh secara langsung yakni wawancara dengan para petugas kecamatan dan masyarakat di wilayah setempat. Data sekunder merupakan catatan suatu peristiwa dalam bentuk dokumen atau laporan, yang meliputi profil kecamatan galang, kecamatan dalam angka dan lain sebagainya. Dokumentasi & wawancara merupakan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Sementara itu, panduan wawancara dan catatan temuan informasi di lapangan yang digunakan sebagai instrument penelitian. Model interaktif sebagaimana disampaikan oleh Miles dan Hubberman menjadi analisis data yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teknis analisis data dengan mengikuti beberapa tahapan seperti (1) reduksi data, (2) penyajian data, (3) penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2014:247).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Melihat dari sejarahnya, Kecamatan Galang merupakan wilayah yang berada di Kabupaten Bintan dahulunya. Pada kecamatan tersebut terdapat Sepuluh Desa yakni Sijantung, Sembulang, Pulau Abang, Desa Karas, Rempang, Pangkil, Pengajuan, Penaga, Tembeling, Bintan Buyu dengan luas kurang lebih 1078,25 Km². Dalam perjalanan selanjutnya, beberapa wilayah tersebut bergabung ke Kota Batam dan sebagiannya tetap berada di Kabupaten Bintan. Pusat pemerintahan Kecamatan Galang berada di Kelurahan Sembulang dimana daerah ini terletak ditengah diantara kelurahan lainnya sehingga jarak tempuh antar kelurahan relatif sama. Hal ini membuat masyarakat di tiap kelurahan menjadi lebih efektif dan efisien dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Kelurahan Pulau Abang adalah wilayah dengan jarak tempuh paling jauh dari Sembulang sebagai ibukota kecamatan. Jarak yang harus ditempuh mencapai 48,77 kilometer dengan menggunakan transportasi laut. Jarak tempuh yang harus dilalui menuju Kelurahan Galang baru sekitar 30, 66 kilometer. Kecamatan Galang sendiri memiliki 4 kelurahan yang bisa ditempuh melalui jalur darat sedangkan yang lainnya dapat diakses melalui jalur laut. Kelurahan yang paling terdekat dengan kantor kecamatan adalah Sembulang dengan jarak sekitar 1 kilometer. Jarak tempuh kantor kecamatan ke pusat pemerintah daerah Kota Batam adalah 56, 67 kilometer. Kecamatan Galang memiliki pulau yang berpenduduk, yakni di Kelurahan Sijantung ada 2 pulau dan 3 pulau lainnya di Kelurahan Karas.

Selain itu, di Kecamatan Galang terdapat pula Dua Puluh pulau yang tidak berpenduduk. Sembilan pulau berada di Kelurahan Sijantung, Tujuh berada di pulau Karas dan Empat pulau lainnya di wilayah Sembulang. Pulau yang tidak berpenduduk, sebanyak 45 pulau berada di Kelurahan Pulau Abang dan yang berpenghuni sekitar Delapan pulau. Kelurahan lainnya seperti Air Raja terdiri dari 2 pulau yang berpenghuni. Selanjutnya, salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Galang memiliki Tiga Belas pulau berpenduduk dan tujuh pulau tidak berpenduduk adalah Kelurahan Galang Baru. Berdasarkan uraian diatas, dapat disampaikan terdapat 120 pulau yang berada di Kecamatan Galang dan hanya 36 pulau yang berpenduduk. Uraian diatas merupakan gambaran kecamatan Galang secara geografis yang tentunya juga akan berdampak pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi ini tentunya membuat pihak kecamatan dan kelurahan harus saling bersinergi agar dapat menyediakan layanan yang responsif bagi masyarakat.

Kecamatan Galang dalam menjalankan fungsi sebagai penyedia layanan administratif, berpedoman pada Perwako Batam No. 44 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan sebagian Wewenang Pemerintahan dari Walikota Batam kepada Camat. Selain itu, ada pula Peraturan Daerah Kota Batam No. 1 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Batam. Peraturan daerah ini memperjelas rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan berkas atau dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Dalam rangka meningkatkan keterjangkauan masyarakat di pulau-pulau untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi yang meliputi pengurusan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, pengurusan akte lahir, surat pindah, surat pengantar catatan kepolisian dan lain sebagainya, telah dilakukan beberapa upaya.

Pertama, proses layanan administratif bagi masyarakat pulau dilakukan dengan melibatkan Empat kantor kelurahan yakni Subang Mas, Air Raja, Karas dan Pulau Abang. Masyarakat yang berada pada pulau tersebut dalam proses pelaksanaan layanan administratif (surat menyurat) cukup menyerahkan dokumen atau berkas yang diminta sebagai syarat kepada petugas kelurahan setempat. Petugas selanjutnya akan memeriksa dokumen yang diajukan supaya memenuhi persyaratan yang ditentukan. Persyaratan setiap jenis layanan dapat diakses masyarakat melalui pihak kelurahan setempat. Selanjutnya berkas-berkas yang ada dikumpulkan terlebih dahulu oleh petugas dan akan dibawa ke Kecamatan Galang.

Strategi layanan yang diberikan diatas, paling tidak dapat meringankan beban masyarakat setempat dari sisi waktu dan biaya untuk menjangkau ke Kantor Kecamatan Galang. Kecamatan Galang telah memiliki kegiatan rutin dengan pihak kelurahan, yang pada saat bersamaan berkas pengajuan layanan dari masyarakat tadi dibawa untuk disampaikan ke pihak kecamatan. Kedua, masyarakat dapat juga memanfaatkan jasa pengemudi pompong (perahu tradisional) untuk mengantarkan berkas permohonan yang diinginkan kepada pihak kecamatan tanpa harus secara fisik hadir. Kondisi ini diperuntukkan bagi masyarakat yang memang membutuhkan layanan tersebut diproses lebih cepat. Selanjutnya pengemudi pompong nantinya akan menghubungi petugas kecamatan untuk dapat mengambil berkas atau dokumen yang telah dititipkan.

Kondisi ini dimungkinkan karena memang jarak pelabuhan dan kantor kecamatan cukup dekat. Ketiga, disediakan fasilitas rumah tinggal di lingkungan kantor kecamatan yang diperuntukkan bagi pegawai. Para pegawai dengan kondisi tempat tinggalnya jauh dari kantor kecamatan dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan sehingga dapat menjalankan tugas dengan sebaik mungkin tanpa terbebani kondisi jarak tempuh bekerja. Selain itu, rumah dinas yang disediakan dimanfaatkan juga sebagai tempat penitipan berkas atau pengajuan permohonan dari masyarakat diluar jam pelayanan yang ada. Keesokan harinya pegawai kecamatan akan langsung membawanya ke kantor untuk diteruskan ke unit terkait. Keempat, dilakukan juga kegiatan sosialisasi layanan yang tersedia di kecamatan kepada masyarakat yang ada di beberapa kelurahan.

Sosialisasi ditujukan agar masyarakat dapat memahami persyaratan dan aturan baru dalam penyelenggaraan pelayanan yang ada. Kegiatan sosialisasi juga melibatkan pihak kelurahan dan pegawai setempat untuk mempermudah dalam proses komunikasi dan koordinasi. Melihat dari upaya yang dilakukan oleh pihak kecamatan dan kelurahan menunjukkan kondisi yang dilakukan untuk dapat menjangkau masyarakat. Pelayanan harus tetap diberikan dengan kepada masyarakat walaupun dengan kondisi geografis yang berbeda dengan kecamatan lainnya. Aparatur dituntut untuk mencari cara agar dapat menyediakan dan menyalurkan layanan kepada masyarakat. Layanan publik akan menjadi lebih baik dan murah dengan mendasarkan bahwa masyarakat berhak memilih yang cocok dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat (Jilke et al, 2016 : 421). Perubahan kedudukan kecamatan menjadi perangkat daerah memang berimplikasi pada aktivitas yang diselenggarakan termasuk fungsi pelayanan yang menjadi terbatas seperti layanan pemberian surat keterangan, surat pengantar atau surat rekomendasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2020) menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat diperlukan. Daya tanggap diperlukan sebagai aksi nyata dari para aparatur dalam menjawab tantangan dan mengenali kebutuhan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Kepedulian aparatur dalam menjadikan kebutuhan masyarakat sebagai hal yang prioritas, dapat ditunjukkan dengan memberikan perhatian dan informasi yang diperlukan. Kecamatan sebagai instansi publik dalam memberikan pelayanan dituntut selalu siap dalam merespon kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2020) menunjukkan bahwa kepedulian aparatur yang selalu menempatkan kebutuhan masyarakat dalam prioritas layanannya, akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil Penelitian Hakim, Ribawanto & Hadi (2014) menunjukkan layanan publik harus diberikan seluas-luasnya dengan di distribusikan secara merata kepada masyarakat tanpa harus membedakan kedudukan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak melihat dari sisi latar belakang, golongan, agama, status ekonomi, namun diperlakukan sama sesuai ketentuan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan juga perlu menekankan pada aspek keterbukaan, dimana informasi layanan yang disediakan wajib diinformasikan kepada masyarakat agar mudah diketahui dan dipahami. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan dengan melibatkan masyarakat

dan penyebaran informasi melalui pengumuman menunjukkan berjalannya kondisi tersebut.

Septiani dan Siswadhi (2020) mengemukakan bahwa dari sisi penyelenggaraan, pelayanan publik yang ada di Indonesia dihadapkan pada kelemahan antara lain kurang informatif, terlalu birokratis, belum responsif, belum mampu mendengar keluhan masyarakat, masih adanya inefisiensi. Aparatur pemerintah masih saja menggunakan pola kerja lama yang cenderung birokratis, terstruktur dan legalistik yang biasanya menjadi lebih kaku. Kondisi ini tentunya perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah Kota Batam dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Galang. Pola penyelenggaraan pelayanan administratif yang diselenggarakan agar tidak dibuat kaku namun dapat fleksibel dengan memperhatikan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan sebaik-baiknya. Keadaan geografis yang ada di wilayah Kecamatan Galang dengan penerapan model birokrasi klasik tentunya tidak akan memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan layanan.

Penyedia pelayanan harus berkontribusi dalam menghasilkan upaya yang lebih maksimal sebab aktivitas pelayanan menyediakan kesempatan dalam menyelenggarakan kegiatan yang berdampak bagi pengguna layanan. Dengan demikian, mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan lebih baik dapat tercapai (Jensen dan Vestergaard, 2017:54). Strategi layanan yang diberikan dengan cara jemput bola, sosialisasi dan koordinasi menunjukkan adanya upaya dalam merespon keluhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi arena pertemuan kesepakatan antara masyarakat penerima layanan dan pemerintah selaku pemberi layanan.

Adanya ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat senada dengan paradigma seperti yang pernah diungkapkan oleh Denhardt & Denhardt. Kebanggaan, demokrasi dan warga negara menjadi fokus dari *New Public Service (pelayanan publik baru)* yang disampaikan oleh Denhardt & Denhardt. Paradigma ini tidak menitikberatkan pelayanan publik pada pasar dan pelanggan yang biasanya terjadi di swasta. Semil (2018:86) mengemukakan, paradigma *NPS* meletakkan pelayanan publik pada layanan demokrasi dan bukan layanan pelanggan. Pelayanan publik sebagai bagian dari kepentingan masyarakat luas merupakan perwujudan dari nilai yang telah ada atau berkembang dalam kehidupan masyarakat. Organisasi penyelenggara pelayanan harus bertanggungjawab terhadap masyarakat secara keseluruhan. Bangkitnya kesadaran ini bisa jadi seiring dengan hadirnya paradigma pelayanan publik baru (*New Public Service*) seperti yang diutarakan oleh Denhardt. Salah satu pandangan Denhardt dan Denhardt yakni meletakkan posisi *the citizen* (warga negara) sebagai *owner* (pemilik) kedaulatan negara yang sesungguhnya dan harus memperoleh pelayanan yang utama dari pemerintah.

5. SIMPULAN

Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik seiring dengan perubahan kedudukannya sebagai perangkat daerah telah ditunjukkan oleh Kecamatan Galang dalam konteks penyelenggaraan pelayanan administratif. Kecamatan Galang berusaha mengartikulasi kepentingan masyarakat sekitar dengan memperhatikan kondisi geografis yang ada. Aparatur kecamatan

dituntut untuk mencari cara agar dapat menyediakan dan menyalurkan layanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan walaupun dengan tantangan geografis. Kecamatan Galang melakukan upaya pelayanan yang menjangkau masyarakat khususnya yang berada di beberapa pulau dengan melakukan koordinasi dengan pihak kelurahan, kerjasama dengan pengemudi pompong, menyediakan rumah dinas di kompleks kantor kecamatan dan melakukan sosialisasi layanan yang tersedia. Pola penyelenggaraan pelayanan administratif yang diselenggarakan dibuat fleksibel dengan prinsip pemenuhan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hakim, Reza Yahya Nur, Ribawanto Heru dan Hadi, Minto. 2014. Pelayanan Publik di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi (Studi pada Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 2 (3). <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/411>
- Hidayah, Dasep Dodi. (2020). Kualitas Pelayanan (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7 (1) DOI: <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i1.3260>
- Ismanto. 2012. Revitalisasi Etika Administrasi sebagai Manifestasi Paradigma “New Public Service” dalam Penyelenggaraan Pemmerintah. *Administrasi Publik*, 3(1), 25–31. Retrieved from <http://id.portalgaruda.org/index.php?ref=browse&mod=view&article&article=49038>
- Jensen, U. T., & Vestergaard, C. F. 2017. Public service motivation and public service behaviors: Testing the moderating effect of tenure. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(1), 52–67. <https://doi.org/10.1093/jopart/muw045>
- Jilke, S., et al. 2016. Responses to Decline in Marketized Public Services: An Experimental Evaluation of Choice Overload. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(3), 421–432. <https://doi.org/10.1093/jopart/muv021>
- Kecamatan Galang. (2017). *Laporan Tahunan Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan Galang Tahun 2017*. Batam.
- Kota Batam dalam Angka Tahun 2021 diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Kota Batam
- Mukarom, Z., dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pstaka Setia.
- Semil, N. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: PRENADAMEDIA GROUP.
- Septiani, Eka dan Siswadh, Ferry. 2020. Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Indonesia* 5 (5). <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i5.1132>
- Shalihah, Nur Fitriatus. 2021. Viral Foto Petugas Mal Pelayanan Publik Makan Pentol saat Layani Warga, Ini Kata Pemkot Surabaya. <https://www.kompas.com> diakses tanggal 09 Februari 2022
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta