

OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN MALANG ONLINE (SINGO) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Yuliana Heriyati Sartika¹, Roro Merry C.W²

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi
Email : yulianaheriyatisartika97@gmail.com

Abstract

In terms of helping a village to provide services in increasing its role and function in the community, the central government is working with the Ministry of Home Affairs creating an innovation to help and improve public services through a new method and tool. The service innovation program undertaken is Malang Online Service System which is briefly referred to as SINGO. Kelurahan Sawojajar Urban held an innovation, namely SINGO Innovation. Malang Online Service System (SINGO) is an online-based system, so that this innovation makes it easy for the public to take care of the documents needed. This innovation also aims to improve the quality of service to the community. This study objective was to find out how to optimize SINGO services and analyze the supporting and inhibiting factors of SINGO innovation. This is a qualitative research which involved primary and secondary data. The data collection techniques were interviews, observation and documentation. The validity of the data used triangulation techniques. The results showed that SINGO Optimization has run well in supporting the improvement of public services quality, but the service procedures have not been running well, free service costs., SINGO service products were all types of letters of recommendation, adequate facilities and infrastructures, competency of service officers has a maximum and competent and responsible.

Keywords: Optimization, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Dalam pelayanan publik terdapat banyak hal yang menyebabkan pelayanan yang diberikan belum optimal, diantaranya yaitu kualitas layanan yang dilakukan aparatur pada instansi pemerintahan terhadap masyarakat yang belum memenuhi persyaratan - persyaratan kualitas pelayanan seperti pemberian pelayanan yang tepat dan benar (*Reliability*), penyediaan yang memadai sumberdaya lainnya atau bukti fisik (*Tangibles*), keinginan melayani konsumen dengan cepat atau daya tanggap (*Responsiveness*), tingkat perhatian terhadap etika dan moral atau jaminan (*Assurance*), kemauan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen atau empati (*Empathy*).

Maka dari itu untuk membantu kelurahan dalam meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat, pemerintah pusat kerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri untuk menciptakan sebuah inovasi guna membantu dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan

melalui sebuah metode dan alat atau cara baru. Program inovasi pelayanan yang dilakukan adalah Sistem Pelayanan Malang Online yang di singkat dengan istilah SINGO. Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) merupakan sebuah sistem yang berbasis online, sehingga inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus surat - surat yang dibutuhkan.

Inovasi SINGO ini juga mempermudah masyarakat agar tidak bolak balik datang ke kantor Kelurahan, untuk mengurus administrasi kependudukan. Selain untuk mempermudah pelayanan, inovasi ini juga bertujuan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring program ini berjalan, pihak Kelurahan Sawojajar dibantu masyarakat terus melakukan perbaikan sistem. Salah satunya adalah mengajukan kerjasama dengan Dispenduk untuk menggunakan NIK sebagai

keyword untuk masuk bagian administrasi kependudukan. Tahun 2016 aplikasi ini sudah betul-betul online. Berkat bantuan dan dukungan dari Dinas Kominfo dan Dispenduk Capil aplikasi ini juga mengantarkan Kelurahan Sawojajar sebagai pemenang lomba Desa/Kelurahan tingkat nasional yang digelar Kementerian Dalam Negeri tahun 2017 lalu. Terbaru juga menjadi layanan publik terbaik tingkat Jatim. Namun di balik kesuksesan aplikasi ini, terdapat beberapa masalah diantaranya masih ada masyarakat yang belum terlalu memahami tentang alur dan penggunaan dari aplikasi SINGO, kurangnya sosialisasi, jaringan yang terkadang lelet atau eror (Prayitno, 2018 :1). Adanya inovasi layanan yang diadakan oleh pemerintah, diharapkan mampu memperbaiki sistem pelaksanaan pelayanan dimana hal tersebut menjadi salah satu program pemerintah agar bisa memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat Kelurahan Sawojajar. Diharapkan tidak hanya di Kelurahan Sawojajar saja, dan berharap inovasi ini dapat menjadi motivasi bagi pemerintah diseluruh Indonesia agar memperbaiki sistem birokrasi terutama di bidang pelayanan publik.

2. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan mengambil lokasi penelitian di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Adapun focus penelitian, Menempatkan fokus pada masalah yang diteliti, Menempatkan fokus berdasarkan domain-domain tertentu organizing domain.

Menempatkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk mengembangkan iptek, Menempatkan fokus berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang telah ada, Sugiyono (2015:34). Penelitian ini memperoleh data dari sumber data primer dan sumber data sekunder dan cara pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan penarikan sampel secara purposive sampling, dan yang menjadi instrument pada penelitian ini yaitu peneliti sendiri, daftar pertanyaan, camera hand phone, dan alat tulis. Keabsahan data diperiksa dengan menggunakan triangulasi teknik, yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian data yang terkumpul di

analisis dengan tiga cara menurut Sugiyono (2015:244), yaitu dengan cara mereduksi data, melakukan penyajian data dan mengambil kesimpulan.

3. KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Yaitu, layanan yang dilakukan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah daerah menurut level serta jenis - jenis pelayanan yang diberikan. Menurut Ahmad dkk (dalam Mukarom & Laksana, 2016 : 41), pelayanan publik (public service) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah. Penerima pelayanan adalah individu atau kelompok orang dan / atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik, dan juga layanan publik adalah memberikan jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat. Berdasarkan uraian diatas kesimpulan layanan publik yaitu memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa, yang dilakukan pemerintah. Penerima pelayanan yaitu individu atau kelompok orang dan/atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik serta 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.

1.2. Asas -Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (dalam Mukarom & Laksana, 2015: 109), ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang

harus di perhatikan, yaitu :

1. Empati dengan masyarakat.
2. Pembatasan prosedur.
3. Kejelasan tatacara pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan.
5. Kejelasan terkait kewenangan.
6. Kepastian judul dan durasi pelayanan.
7. Minimalisasi formulir.
8. Maksimalisasi masa berlakunya izin.
9. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer.
10. Efektivitas penanganan keluhan.

1.3. Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik

Penyusunan standar pelayanan harus memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Kesederhanaan;
2. Kejelasan;
3. Kepastianwaktu;
4. Akurasi;
5. Keamanan;
6. Kelengkapansaranaandanprasarana;
7. Kemudahanakses;
8. Kedisiplinan;
9. Kenyamanan.

1.4. Standar Pelayanan Publik

Menurut Mukarom & Laksana (2016: 97), yaitu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan / atau penerima pelayanan, meliputi berikut ini :

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan prasarana;
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan ;

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan : suatu ukuran yang

disahkan untuk yang memberikan pelayanan dan penerima pelayanan dan termasuk pengaduan pelayanan (Mukarom dan Laksana, 2016 : 97), berdasarkan penyajian data hasil wawancara sebelumnya dan hasil observasi, bahwa prosedur pelayanan inovasi SINGO belum berjalan dengan baik, ini di karenakan kurangnya sosialisasi dari pihak Kelurahan Sawojajar kepada masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan dari inovasi aplikasi SINGO.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan (Mukarom dan Laksana 2016 : 97). Dalam SOP Kelurahan Sawojajar waktu penyelesaian dokumen surat pengantar rekomendasi ditetapkan 10 Menit terhitung dari pemohon menyerahkan dokumen sampai penyelesaian dokumen. Dilihat dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti bahwa untuk waktu penyelesaian surat pengantar rekomendasi belum sepenuhnya berjalan maksimal atau sesuai ketentuan SOP, penyelesaian dokumen masih ada yang lebih dari 10 menit dikarenakan ada beberapa hambatan, salah satunya kurangnya jumlah pegawai, sehingga pada saat masyarakat yang mengurus dokumen banyak, maka mereka harus rela mengantri.

3. Biaya Pelayanan

Harus dibuatkan seminimal mungkin dan setransparansi mungkin (Mukarom & Laksana, 2016 : 127). Berdasarkan hasil penyajian data dan observasi peneliti terkait biaya dalam memberikan layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, pihak Kelurahan Sawojajar sebagai pihak penyelenggara pelayanan SINGO sudah melakukan pelayanan dengan baik yang memberikan pelayanan tanpa memungut biaya sepeserpun dari masyarakat (gratis).

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang sudah dibakukan (Mukarom & Laksana , 2016 :

97). Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin SINGO sekaligus Staf Pelayanan di Kelurahan Sawojajar dan juga hasil observasi, bahwa layanan yang dihasilkan oleh inovasi SINGO adalah semua jenis surat pengantar rekomendasi. Dan didukung dengan hasil observasi peneliti bahwa produk layanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan SOP.

5. Sarana Dan Prasarana

Hal ini tentunya sangat berpengaruh besar dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu seharusnya dalam sebuah pelayanan sarana dan prasarana sudah memadai dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa ada berbagai sarana dan prasarana yang yang disediakan oleh Kelurahan Sawojajar dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi SINGO diantaranya komputer, printer, Wifi, alat tulis, serta ruang tunggu, dan fasilitas pendukung lainnya. Dan didukung dengan hasil observasi peneliti bahwa sarana dan prasarana berupa fasilitas fisik itu benar - benar ada di Kantor Kelurahan sawojajar . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar sudah cukup memadai.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan (Mukarom & Laksana, 2016 : 97). Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ditetapkan di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dikatakan baik dan berkompeten dalam pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dan di dukung oleh hasil pengamatan peneliti bahwa petugas pelayanan sudah menjalankan tugasnya dengan baik kepada masyarakat, dan masyarakat merasa bahwa petugas pemberi pelayanan sangat ramah, baik, sopan, cekatan dan bertanggung jawab. Sehingga kesimpulannya bahwa petugas telah menjalankan tugasnya dengan maksimal dan berkompeten serta ber-tanggungjawab dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

7. Faktor Penghambat Dalam Pelayanan SINGO

Pada dasarnya sebuah inovasi dimunculkan untuk bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk me-ningkatkan kualitas pelayanan publik, Kelurahan Sawojajar memberikan pelayanan yang inovatif melalui aplikasi SINGO. Didalam pelaksanaan pelayanannya tidak semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu lancar, terdapat beberapa kendala yang menghambat proses pelayanan tersebut. Dalam hal ini jika dilihat dari perspektif faktor penghambat pelaksanaan aplikasi SINGO adalah masih sangat kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai SINGO, ini disebabkan karena pergantian kepemimpinan dan jaringan yang terkadang eror, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan online masih sangat rendah. Dari beberapa faktor penghambat tersebut menjadi kendala dari pelayanan SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang sehingga tidak efektif dan efisien dalam pelayanan dokumen serta surat - surat yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

8. Faktor Pendukung Dalam Pelayanan SINGO

Dalam pelaksanaan inovasi SINGO terdapat beberapa faktor pendukung yang dapat memudahkan atau melancarkan instansi penyelenggara untuk melakukan kegiatan pelayanan. Faktor pendukung dari inovasi SINGO adalah fasilitas Komputer, Printer, Wifi, dan sebagainya yang menunjang proses layanan SINGO serta kerja sama dengan Dinas KOMINFO. Dilihat dari beberapa faktor pendukung tersebut dapat disimpulkan bahwa proses penyelenggara pelayanan yang diselenggarakan dalam inovasi SINGO yang telah didukung fasilitas yang sudah memadai dan kerja sama dengan Dinas KOMINFO

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya

dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Optimalisasi SINGO dalam Optimalisasi SINGO dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik dan masih ada yang perlu ditingkatkan lagi . Hal tersebut bisa dilihat dari sisi pelayanan yang ada pada SINGO yang diukur dengan menggunakan 6 (enam) teori standar pelayanan publik menurut (Mukarom dan Laksana, 2016 : 97), yaitu prosedur pelayanan : belum berjalan dengan baik,karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, biaya pelayanan : gratis, produk pelayanan : semua jenis surat pegantar rekomendasi, sarana dan prasarana : fasilitas yang terdapat didalamnya sudah memadai , serta adanya kerja sama antara DINAS KOMINFO, kompetensi petugas pelayanan : petugas telah menjalankan tugasnya dengan maksimal dan berkompeten serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.
2. Faktor penghambat optimalisasi SINGO dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang yaitu : kurangnya sosialisai ke masyarakat mengenai penggunaan SINGO, jaringan internet yang terkadang eror. Sedangkan faktor pendukung SINGO yaitu : fasilitas Komputer, Wifi, Printter, serta fasilitas lainnya yang mendukung dalam proses pelayanan, serta kerja sama dengan DINAS KOMINFO.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Mukarom Zaenal&Laksana Muhibudin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Prayitno, Slamet. 2018. *Layanan kelurahan m e l a l u i S I N G O . M a l a n g .* (http://malangpost.com2018/daftar_berita, Diakses Tanggal 25 April 2019 (Online))
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, cv.