

INOVASI PROGRAM GONE-DES UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN GARUNG KABUPATEN WONOSOBO

Oleh

Alif Vanesia Elvina Rochmah

**(Dosen Pembimbing: DR. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin)
Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP UNDIP Semarang**

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya dan merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan social. Seiring berkembangnya zaman, pelayanan publik dilakukan dengan berbagai bentuk inovasi. Inovasi merupakan kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi, dimana tanpa inovasi organisasi tidak akan berkembang. Inovasi ini dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis inovasi jemput bola Gone-Des untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi program Gone-Des Kecamatan Garung memberi kemudahan kepada masyarakat dimana dalam satu tempo pelayanan masyarakat bisa memperoleh dokumen kependudukan, legalisasi usaha, serta meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat yang secara otomatis meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kecamatan. Adanya inovasi program Gone-Des sebagai sebuah cara seharusnya birokrasi melayani public dan dapat mewujudkan pemerintahan Kecamatan Garung yang responsif. Selain itu, secara sadar maupun tidak, masyarakat tersebut telah ikut mewarnai makna perubahan yang terjadi, dimana masyarakat turut serta membawa sikap positif terhadap perubahan yang ada sehingga menjadikan inovasi program Gone-Des mampu bertahan dan diterima lingkungannya. Dengan demikian, hadirnya inovasi program Gone-Des dapat terus memberikan pengaruh positif di masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Partisipasi Masyarakat, Pemerintahan Responsif

ABSTRACT

Public services are an inseparable part of the state for the welfare of its people and are the basic essence for the realization of social justice. Wanting a period of development, public services are carried out with various forms of innovation. Innovation is the key to success in an organization, where without innovation the organization will not develop. This innovation supports to improve the quality of public services. Therefore this research aims to study and analyze the innovation of the Gone-Des ball drive to improve the quality of public services in Garung Wonosobo District .

The research method used in this study is a qualitative descriptive method, with data collection techniques in the form of observation, interviews, questionnaires and documentation. The data obtained were then analyzed using triangulation of sources and methods.

The results of the study show that the Gone-Des innovation program in Garung Subdistrict provides convenience to the community where in one tempo of community service can obtain population documents, legalize business, and increase public awareness and participation that improve the quality of public services provided by the district. The Gone-Des innovation program as a way of issuing bureaucracy serves the public and can realize the responsive government of the Garung District. In addition, consciously, the community has participated in understanding the meaning of the changes that occur, the community also helped positively to the changes that exist so as to make the Gone-Des program innovation able to survive and accept its environment. Thus, the program that is present Gone-Des can continue provide positive innovation in the community.

Keywords: *Public Services, Innovation, Community Participation, Responsive Governance*

A. PENDAHULUAN

Dalam suatu negara, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses sangat penting dan strategis karena berlangsung interaksi cukup intensif antara warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Namun, ditengah banyak munculnya kisah sukses peningkatan kinerja pelayanan publik pemerintah, kita masih dapat temukan banyaknya harapan masyarakat yang belum dilaksanakan pemerintah khususnya pemerintah daerah di Indonesia. Dapat kita lihat dalam pembangunan di Indonesia saat ini yang dalam perkembangannya memiliki tiga masalah utama. Selain masalah korupsi kolusi dan nepotisme (KKN) dan infrastruktur yang belum merata, masalah pelayanan yang belum prima menjadi focus utama kajian pembangunan di Indonesia. Pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, kurang transparan sementara masyarakat setiap waktunya selalu menuntut adanya pelayanan public yang berkualitas. Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik birokrasi pemerintahan, aparat birokrasi perlu melakukan inovasi dalam pelayanan. Inovasi pelayanan public menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan karena selain sebagai salah satu aspek budaya birokrasi, adanya inovasi dalam tubuh pemerintahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan public dan mewujudkan pemerintahan yang baik. Inovasi pelayanan public yang memberi daya guna positif ini, menjadi tantangan dan tuntutan bagi birokrasi pemerintah untuk dapat menciptakan birokrasi yang semakin terbuka, transparan, produkif, pengetahuan dan ketrampilan petugas yang lebih baik dan tentunya dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Terdapat dua alasan mengapa penelitian mengenai inovasi program Gone-Des untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kecamatan Garung penting dilakukan, dua alasan tersebut meliputi alasan teoritis dan alasan empiris. Secara empiris, program Gone-Des ini dilakukan melihat dari kondisi geografis Kecamatan Garung yang merupakan daerah pegunungan menyebabkan faktor enggannya masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan dan perijinan kalau belum benar-benar membutuhkan karena kondisi geografis berupa pegunungan dan lembah tersebut mengakibatkan ruang gerak pelayanan lebih sulit jika dibandingkan dengan pelayanan di kota-kota besar. Kecamatan Garung secara administrative mempunyai 14 desa dan 1

kelurahan yang terdiri dari 46 dusun, 49 dukuh, 98 RW dan 378 RT, dengan kondisi geografis pegunungan. Jarak desa ke kecamatan terjauh 7 km dengan medan jalan dan akses transportasi sulit. Ditambah dengan masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pelayanan tersebut membutuhkan biaya yang tidak sedikit untuk transportasi ke tempat pusat pelayanan. Kedua, Masyarakat Garung yang pada umumnya bermata pencaharian sebagai petani yang kurang sadar mengenai pentingnya administrasi kependudukan dan juga memiliki banyak kesibukan sebagai petani sehingga waktu mereka dihabiskan diladang yang menyebabkan masyarakat enggan dalam mengurus perijinan. Selain itu, garis perkembangan pertumbuhan penduduk yang terus menanjak menunjukkan bahwa laju pertumbuhan penduduk meningkat dengan sangat pesat. Pertambahan penduduk yang diikuti dengan berkurangnya penduduk baik dari segi perpindahan, kelahiran dan mortalitas yang tidak terdaftar dengan baik menjadi salah satu permasalahan yang timbul dalam administrasi kependudukan. Kurangnya partisipasi masyarakat yang diikuti dengan sistem pelayanan yang berbelit – belit menjadikan segala urusan kependudukan mengalami keterbenturan. Ketiga, daerah Garung menjadi salah satu daerah wisata alam yang menawarkan segala keindahan panorama alamnya sehingga daerah Garung menjadi lahan bisnis industri pariwisata yang potensial dikembangkan. Dengan demikian, masyarakat Garung banyak yang melakukan perijinan usaha dan investasi khususnya terkait usaha carica yaitu manisan dari buah pepaya belanda olahan khas Dataran Tinggi Dieng Wonosobo yang banyak diproduksi oleh masyarakat Garung. Masyarakat yang belum paham mekanisme perizinan membutuhkan pelayanan yang dapat membantu mereka menjelaskan bagaimana tata cara pengurusan izin usaha sekaligus dapat langsung melakukan pelayanan terkait izin berusaha. Masyarakat butuh dibantu dan dipermudah dalam hal kepengurusan izin sehingga masyarakat lebih efisien waktu dan pengurusan perizinan bisa dilakukan dengan cepat dan memudahkan pelaku usaha mendapatkan akses sumber daya untuk pengembangan usahanya dan menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus perizinan dan non perizinan guna melegalkan dalam melakukan usaha.

B. TEORI

1. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Dalam suatu negara, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses sangat penting dan strategis karena berlangsung interaksi cukup intensif antara warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung warga masyarakat. Karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, sehingga kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu indikator kualitas suatu pemerintahan. Terdapat beberapa indikator dimensi menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan public, yang didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu: 1. *Tangibles*; 2. *Realibility*; 3. *Responsiveness*; 4. *Assurance*; 5. *Emphaty*.

2. Inovasi

Inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) dengan alasan bahwa dari adanya indikator inovasi pelayanan menurut Rogers yang disebut dengan atribut inovasi, dapat menjawab optimal atau tidaknya sebuah inovasi secara lebih mendalam. Menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) mencoba mendefinisikan inovasi pelayanan publik melalui sudut pandangnya, dan menyimpulkan atribut dalam sebuah inovasi, yaitu: *Relative advantage* (Keuntungan relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati).

3. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi Masyarakat dimana dalam masyarakat modern, keikutsertaan masyarakat dalam politik urusan pemerintahan menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Dalam merencanakan pembangunan masyarakat sejatinya dilibatkan peranannya, dimana masyarakat sendiri yang mengerti dan memahami situasi kondisi apa saja kebutuhan masyarakat yang menjadi prioritas, serta berhasil atau tidaknya suatu program atau proyek pembangunan sangat ditentukan dari keaktifan partisipasi masyarakatnya. Adanya ruang keterlibatan warga dan kerangka kelembagaan yang sesuai dalam partisipasi turut mendorong pembangunan dan pemerataan. Dengan

partisipasi masyarakat, perencanaan pembangunan diupayakan menjadi lebih terarah, artinya rencana dan program pembangunan yang disusun itu adalah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

4. *Responsiveness Government*

Responsivitas adalah kemampuan penyedia layanan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Birokrasi harus dapat responsive untuk dapat menemukan prioritas kebutuhan masyarakat dan menjadikannya sebagai dasar pengambilan kebijakan dan penyediaan pelayanan publik serta mendapatkan kepercayaan masyarakat (Dwiyanto, 2008: 62; Hobolt & Klemmensen, 2008: 309) dalam (Setianingrum & Tsalatsa, 2016). Dalam rangka meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan masyarakat tersebut, konsep *citizen charter* dapat digunakan dalam organisasi public agar dalam menyelenggarakan pelayanan publik pengguna atau penerima layanan benar-benar ditempatkan sebagai pusat perhatian. Dalam hal ini kebutuhan dan kepentingan penerima layanan menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan.

C. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian metode campuran ini adalah untuk mengeksplorasi tentang inovasi Gone-Des di Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo dari ide awal diciptakan hingga penerapannya melalui observasi lapangan dan wawancara langsung kepada pihak pemerintah Kecamatan Garung dalam hal ini adalah Kepala bagian Paten dan Staf Bagian Paten Kecamatan Garung. Kemudian, di lain pihak juga dilakukan survei dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui sejauh mana dampak dan melihat partisipasi masyarakat dari adanya program Gone-Des tersebut di masyarakat. Dengan demikian akan diperoleh hasil yang lebih mendalam terkait penyelenggaraan inovasi program Gone-Des di Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Inovasi Program Gone-Des Sebagai Sebuah Inovasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik

a. *Relative advantage* (keuntungan relative)

Keuntungan relative inovasi program Gone-Des yaitu dengan system jemput bola, masyarakat tidak perlu datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pelayanan tetapi pihak kecamatan yang akan menghampiri masyarakat. Inovasi program Gone-Des juga memberikan perubahan pandangan masyarakat terhadap birokrasi pemerintahan dimana birokrasi yang sebelumnya dianggap berbelit-belit setelah adanya inovasi program Gone-Des kinerja penyelenggara pelayanan publik khususnya Kecamatan Garung menjadi lebih baik, mendapatkan citra positif dari masyarakat. Dengan demikian inovasi program Gone-Des telah sesuai dengan atribut inovasi *Relative Advantage* (keuntungan relative) yaitu sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

b. *Compability* (kesesuaian)

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang mudah dan cepat telah dijawab Kecamatan Garung dengan hadirnya inovasi program Gone-Des yang terjun langsung ke desa mereka. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang mudah, cepat, dan juga prosedur yang jelas. Hal tersebut terbukti dengan kesesuaian program inovasi Gone-Des dengan kegiatan sehari-hari masyarakat Garung yang rata-rata bermata pencaharian sebagai petani. Inovasi program Gone-Des juga telah dilakukan sesuai dengan *Standar Operating Prosedur* yang ada. Dengan demikian inovasi program Gone-Des telah sesuai dengan atribut inovasi *Compability* (kesesuaian) karena inovasi program Gone-Des berjalan dengan optimal dan sesuai dengan keinginan masyarakat.

c. *Complexity* atau kerumitan

Complexity atau kerumitan adalah indikator ketiga yang digunakan untuk mengetahui tingkat kerumitan dalam memahami dan mengetahui suatu inovasi. Dengan adanya inovasi tingkat kerumitan prosedur, mekanisme, tata cara pelayanan dapat menjadi lebih tinggi daripada prosedur pelayanan sebelumnya. Inovasi program Gone-Des masih mengalami kendala dimana terdapat masalah

teknis seperti error, jaringan yang tidak stabil ataupun gangguan server dan keterbatasan alat perekaman. Dengan demikian dapat disimpulkan terkait *complexity* dalam penerapan inovasi program Gone-Des bukanlah hal yang rumit, karena inovasi program Gone-Des pada dasarnya hanya berubah pada sisi medianya dan sedikit perubahan pada prosedur pelayanannya. Namun masih terdapat kerumitan dari pelaksanaan inovasi program Gone-Des dimana keterbatasan alat perekaman akan mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga inovasi program Gone-Des belum mengacu pada atribut inovasi *Complexity* (kerumitan) karena masih ada aspek yang belum terpenuhi.

d. Triability

Pelaksanaan dan penerapan Inovasi Program Gone-Des telah dilaksanakan dengan optimal oleh pemerintah kecamatan Garung. Dengan adanya inovasi pelayanan publik program Gone-Des dapat menjadi contoh untuk seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Wonosobo agar dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Dengan demikian inovasi program Gone-Des dapat dikatakan telah sesuai dengan atribut inovasi *Triability* yaitu sebuah inovasi hanya bisa diterima apabila telah terbukti mempunyai keuntungan.

e. Observability

Inovasi program Gone-Des telah sesuai dengan atribut inovasi *Observability* atau kemudahan diamati. Dimana pada dasarnya program Gone-Des ini hanya berubah pada sisi medianya dan sedikit perubahan pada prosedur pelayanannya. Prosedur pelayanan yang diberikan juga tidak menyulitkan masyarakat, karena prosedur yang diberikan masih sama dengan prosedur pelayanan sebelumnya dan telah sesuai dengan SOP yang ada. Inovasi program Gone-Des memberi kemudahan kepada masyarakat dimana dalam satu tempo pelayanan masyarakat bisa memperoleh dokumen kependudukan, legalisasi usaha dan tambahan modal usaha, serta menambah pengetahuan dan meningkatkan kesadaran masyarakat yang secara otomatis meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kecamatan. Dan secara sadar maupun tidak, masyarakat tersebut telah ikut mewarnai makna perubahan yang terjadi, dimana masyarakat turut serta membawa sikap positif terhadap perubahan yang terjadi sehingga menjadikan inovasi program Gone-Des

mampu bertahan dan diterima lingkungannya sehingga hadirnya inovasi program Gone-Des dapat terus memberikan pengaruh positif di masyarakat.

2. Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Program Gone-Des Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public di Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo

Dalam rangka meningkatkan responsivitas suatu organisasi dan partisipasi masyarakat salah satunya adalah dengan menggunakan pendekatan *Citizen Charter*. Dalam praktek perumusan suatu program pelayanan publik, pemerintah saat ini mulai menggunakan konsep *Citizen Charter* untuk mendorong partisipasi baik dari sisi penyedia layanan maupun masyarakat dan *stakeholder* untuk saling menyepakati berbagai hal mengenai pelayanan publik sehingga tercipta iklim pelayanan publik yang kondusif. Konsep *Citizen Charter* digunakan Kecamatan Garung sebagai konsep pendekatan untuk mengetahui lebih jauh tingkat partisipasi masyarakat terlibat dalam inovasi program Gone-Des yaitu keikutsertaannya dalam penentuan dan pelaksanaan program. Dalam pelaksanaan *Citizen Charter* ini permasalahan masyarakat yang telah diketahui oleh pihak Kecamatan yang didapatkan dari hasil survey, di audiensikan dengan masyarakat bersama seluruh Kepala Desa untuk di musyawarahkan inovasi program Gone-Des apakah dapat menjadi solusi bagi pelayanan administrasi di masyarakat. Dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan masyarakat kurang terlibat didalamnya dan hanya melakukan kesepakatan dengan pihak perwakilan unsur pengguna layanan mengenai standar pelayanan baik itu prosedur atau alur pelayanan, waktu, biaya, serta mekanisme pengaduan bila ada masalah. Namun, masyarakat aktif dalam menerima dan memanfaatkan program hingga berpartisipasi dalam evaluasi keberjalanannya.

3. Dampak dan Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo

Sebagaimana dalam kajian teoritik yang dikemukakan diatas, untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Garung melalui adanya inovasi program Gone-Des, peneliti menggunakan 5 (lima) indicator utama mengukur kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) diantaranya adalah Bukti Langsung (*tangibles*),

Aspek keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Emphaty.

a. Bukti Langsung (*tangibles*)

Dalam penelitian ini, pada pelayanan inovasi program Gone-Des Kecamatan Garung telah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik menunjukkan pelayanan yang diberikan melalui program Gone-Des berjalan sesuai harapan masyarakat sehingga masyarakat sebagai penerima layanan puas dalam menerima layanan. Dan fasilitas yang memadai merupakan kunci utama atas keberhasilan suatu program. imana dari tiga point pada pertanyaan pertama, melihat apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam program Gone-Des nyaman dan aman seperti pelayanan yang dilakukan di Kecamatan 58% responden memilih setuju. Selanjutnya pertanyaan kedua mengenai fasilitas yang diberikan oleh petugas dalam program Gone-Des memenuhi syarat yaitu terdapat tempat duduk, gambar alur pelayanan, tata tertib, visi misi, yang sama seperti di Kecamatan 57% responden memilih setuju, kemudian petugas pelayanan berpenampilan rapi, bersih dan menarik 63% responden memilih setuju.

b. Aspek keandalan (*reliability*)

Hasil kuesioner yang menunjukkan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan aspek kehandalan, dari empat point pada pertanyaan pertama apakah petugas pelayanan menjadi lebih handal dalam menyelesaikan keluhan karena lebih mengerti akar permasalahan masyarakat 59% responden memilih setuju. Selanjutnya pertanyaan kedua mengenai petugas pelayanan Gone-Des memberikan informasi yang jelas dan pasti akan syarat-syarat administrasi kepada masyarakat 55% responden memilih setuju, kemudian program Gone-Des tepat disiplin sesuai schedule atau jadwal pelayanan 53% responden memilih setuju dan Kemampuan petugas pelayanan Gone-Des dalam meneliti berkas dari masyarakat 65% responden memilih setuju. Reliabilitas terdiri dari dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*) yang mana petugas pelayanan cepat, tepat dan cermat secara tepat dan terpercaya dalam memberikan layanan. Pelayanan publik melalui program Gone-Des oleh Kecamatan Garung sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi reliability. Dalam hasil

pengamatan peneliti juga membuktikan bahwa petugas pelayanan Gone-Des handal dalam memberikan pelayanan sehingga membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah dan dijanjikan dengan segera, akurat serta memuaskan

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dari tiga item pertanyaan yang diberikan, semua persentase jawaban menunjukkan hal yang baik dilakukan oleh petugas Gone-Des Kecamatan Garung. Pada pertanyaan pertama, petugas pelayanan Gone-Des Kecamatan Garung selalu memberikan informasi terbaru terkait pelayanan dengan cepat dan akurat yang dapat dipertanggungjawabkan 74% responden menyatakan setuju. Selanjutnya pertanyaan kedua mengenai petugas Gone-Des yang selalu sigap dalam merespon segala pengaduan dari masyarakat serta menindaklanjutinya 53% responden menyatakan setuju, kemudian petugas Gone-Des memberikan layanan telah sesuai dengan permintaan pemohon 57% responden menyatakan setuju dan petugas Gone-Des telah memberikan penjelasan dengan baik dan benar terhadap keluhan masyarakat. 69% responden menyatakan setuju. *Responsiveness* adalah kemauan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan layanan yaitu menyampaikan informasi yang akurat dan cepat, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga masyarakat tidak dibiarkan menunggu lama yang dapat menyebabkan stigma negative dalam kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, pada pelayanan inovasi program Gone-Des Kecamatan Garung telah menerapkan dimensi *Responsiveness*. Penilaian kualitas publik menunjukkan pelayanan yang diberikan melalui program Gone-Des berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta petugas yang selalu tanggap dalam menerima permohonan layanan dan keluhan masyarakat dengan mau membantu kesulitan yang dialami masyarakat, karena pelayanan yang baik itu adanya keterlibatan petugas layanan untuk lebih memahami setiap masyarakat yang ingin berurusan dengan instansi tertentu.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dari empat item pertanyaan yang diberikan, semua persentase jawaban menunjukkan hal yang baik dilakukan oleh petugas Gone-Des Kecamatan

Garung. Pada pertanyaan pertama, layanan Gone-Des telah dilaksanakan sesuai visi, misi, maklumat pelayanan dan SOP 70% responden menyatakan setuju. Selanjutnya pertanyaan kedua petugas Gone-Des jujur dalam melakukan administrasi pelayanan 77% responden menyatakan setuju, kemudian kemampuan petugas Gone-Des yang memberikan layanan terpercaya sehingga tidak ada berkas yang tertukar, hilang maupun rusak sebesar 79% responden menyatakan setuju, dan kemudahan 62% responden menyatakan setuju. Aspek jaminan merupakan kemampuan petugas pelayanan dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dengan pemberian layanan yang aman, kredibel, kompeten. Dalam penelitian ini, pada pelayanan inovasi program Gone-Des Kecamatan Garung telah menerapkan dimensi *Assurance*. Penilaian kualitas publik menunjukkan pelayanan yang diberikan melalui program Gone-Des petugas pelayanan Gone-Des memiliki kemampuan dan kemampuan yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat.

e. *Emphaty*

Pertanyaan dalam aspek *emphaty* diajukan kepada masyarakat yang didasarkan pada fenomena dan perasaan yang dimiliki oleh seseorang. Dari empat item pertanyaan yang diberikan, semua persentase jawaban menunjukkan hal yang baik dilakukan oleh petugas Gone-Des Kecamatan Garung. Pada pertanyaan pertama, keramahan petugas Gone-Des dalam memberikan pelayanan 53% responden menyatakan setuju. Selanjutnya pertanyaan kedua petugas Gone-Des sopan kepada masyarakat sewaktu memberikan layanan 55% responden menyatakan setuju, kemudian petugas Gone-Des memiliki sikap sabar dalam melayani dan memberi penjelasan kepada masyarakat 48% responden menyatakan setuju dan petugas pelayanan Gone-Des telah bersikap adil (tidak membeda-bedakan) masyarakat dalam menyelesaikan masalah/complain sebesar 60% responden menyatakan sangat setuju. Aspek *Emphaty* adalah kemampuan petugas pelayanan dalam memahami keinginan masyarakat, peduli dan tulus memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan, sabar, ramah dan tidak membeda-bedakan. Secara singkat *emphaty* adalah usaha petugas pelayanan untuk mengetahui dan mengerti keinginan masyarakat secara individual. Dapat disimpulkan Kecamatan Garung dalam menerapkan inovasi program Gone-Des ini sudah menerapkan aspek *Emphaty*

bahwa aspek empathy ini adalah bagaimana petugas pelayanan jemput bola Gone-Des dapat merasakan kebutuhan pemohon akan pelayanan yang baik, ramah dan tidak membeda-bedakan pelayanan antara pemohon yang satu dengan yang lain. Petugas pelayanan melayani masyarakat dengan sopan santun dan mengutamakan kepentingan masyarakat serta menghargai setiap pemohon layanan.

Respon dan dampak yang dirasakan masyarakat terkait adanya inovasi jemput bola Gone-Des ini masyarakat merasa sangat terbantu. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan dan pembagian kuesioner seperti yang telah dijabarkan diatas, bahwa masyarakat dapat merasakan manfaat dari kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Garung melalui adanya inovasi program Gone-Des tersebut.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian yang telah disajikan, dianalisis dan diinterpretasi pada bab sebelumnya mengenai “Inovasi Program Gone-Des Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi Program Gone-Des yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Garung

Dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa inovasi program Gone-Des dalam tubuh birokrasi Kecamatan Garung dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Kecamatan, dimana pemerintah Kecamatan Garung semakin inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan pelayanan jemput bola dapat mempermudah dan mendekatkan pelayanan, memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta mengurus pelayanan administrasi kependudukan, legalisasi, perizinan maupun non perizinan tanpa harus ke Kecamatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa inovasi program Gone-Des adalah sebuah inovasi dan terobosan baru kecamatan yang berusaha menjawab berbagai permasalahan terkait administrasi kependudukan. Adanya inovasi dalam organisasi publik sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga sudah merupakan tuntutan bagi organisasi Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan

yang merupakan cerminan dari pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah.

2. Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Program Gone-Des Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public di Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo

Melalui pendekatan *Citizen Charter* maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelayanan publik penerapan *Citizen Charter* sangat memberikan pengaruh yang sangat besar kepada para penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai publik yang dilayani dengan terciptanya harmonisasi antara yang melayani dengan yang dilayani, dimana pemerintah Kecamatan Garung memberikan wadah bagi masyarakat untuk ikut serta berpartisipasi dalam menerima, memanfaatkan dan mengevaluasi atas fasilitas yang disediakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu inovasi program Gone-Des, yang mana berdasarkan hasil wawancara dan observasi sudah sejalan dengan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus dokumen administrasi kependudukan. Kecamatan Garung sebagai organisasi publik juga telah responsif yaitu mampu mengenali kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi masyarakat dalam pelayanan dan merealisasikannya dengan diciptakannya inovasi program jemput bola Gone-Des melalui pendekatan *Citizen Charter* tersebut. Dengan demikian adanya inovasi program Gone-Des sebagai sebuah cara seharusnya birokrasi melayani public dan dapat mewujudkan pemerintahan Kecamatan Garung yang responsif.

Namun berdasarkan kajian teoritik dan fakta empirik diketahui bahwa penerapan *Citizen Charter* pada Kecamatan Garung masih dapat dikatakan belum optimal. Hal ini berbanding lurus dengan proses perencanaan dan pengambilan keputusan masyarakat yang kurang terlibat didalamnya dan hanya melakukan kesepakatan dengan pihak perwakilan unsur pengguna layanan mengenai standar pelayanan baik itu prosedur atau alur pelayanan, waktu, biaya, serta mekanisme pengaduan bila ada masalah. Hal ini menunjukkan masih lemahnya komitmen politik para pengambil keputusan di daerah untuk secara sungguh-sungguh melibatkan

masyarakat dalam pengambilan keputusan yang menyangkut layanan publik partisipatif.

3. Dampak atau respon masyarakat terhadap pelayanan public Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan pelayanan publik menjadi tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata dimana masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya Hal tersebut dilihat dari sisi pelayanan yang diberikan Kecamatan Garung melalui program Gone-Des yang diukur dengan menggunakan indicator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dapat ditarik benang merah bahwa inovasi yang dilakukan Kecamatan Garung sudah berjalan dengan baik dan memberi keuntungan bagi masyarakat sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik pun tercapai. Respon yang dirasakan masyarakat terkait penyelenggaraan inovasi program Gone-Des yang hadir ke desa mereka pun masyarakat sangat antusias karena masyarakat merasa sangat dimudahkan dengan adanya program tersebut. Walaupun inovasi program Gone-Des masih terbilang cukup baru namun system ini dapat mengatasi permasalahan di masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat dan tentunya dapat meningkatkan kualitas kinerja aparat birokrasi pemberi layanan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis akan memberikan rekomendasi saran-saran yang dapat digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang berbasis inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah Kabupaten Wonosobo harus terus mendukung kebebasan berinovasi instansi penyelenggara layanan publik dan bagi Kecamatan Garung agar mempertahankan dan terus mengembangkan atau menambah variasi inovasi dalam tubuh birokrasi mengingat manfaat yang dapat dirasakan bagi internal (pemerintah) maupun eksternal (masyarakat).
2. Kedepan untuk perbaikan program alangkah baiknya apabila ada program atau pelayanan langsung ke masyarakat seperti DPMPTSP, Dinas Kesehatan, Dinas LH, DPU bisa ikut berperan, serta Disdukcapil juga dapat bersama-sama

melakukan perekaman dengan mobil jemput bola sehingga untuk wajib e-ktip pemula, orang tua, difabel bisa terfasilitasi dengan baik.

3. Hendaknya dilakukan publikasi secara luas mengenai *Citizen Charter* inovasi program Gone-Des baik itu melalui media masa cetak maupun elektronik, website atau bisa juga dengan cara penerbitan booklet, leaflet agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui tentang pelaksanaan *Citizen Charter* di Kecamatan Garung sekaligus masyarakat dapat mengontrol proses penyelenggaraan pelayanan apakah sudah sesuai dengan dokumen *Citizen Charter* atau belum.

DAFTAR PUSTAKA

- Gumilar, P. C. (2016, September-Desember). Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(3).
- Purwanto, E. A. (2014). PELAYANAN PUBLIK PARTISIPATIF. In A. Dwiyanto, *MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI EGOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA. *JURNAL NATAPRAJA Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 6(1).
- Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). MEMPERTANYAKAN RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGELOLAAN PENGADUAN KASUS UPIK DI KOTA YOGYAKARTA. *Populasi*, 24(1).
- Sinambela, L. P. (2010). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Wikipedia. (2019, September 10). *Garung, Wonosobo*. Retrieved from Wikipedia: https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Garung,_Wonosobo&oldid=15136658