

Analisis Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri

Mastura Karateng, Muktamir Usman, Burhanuddin

Universitas Puangrimaggalatung

Abstract. People often complain about the quality of public services due to several factors, both factors originating from an institution's system and the human resources who work in it. We often encounter services that take a long time or require conditions that make people feel burdened. Therefore, it is necessary to implement Public Service Standards in every institution or organization. The existence of public service standards provides open access to information to the public, so that in a service both requirements, procedures, costs and time periods can be measured and known to the public without experiencing confusion or demands. community supervision in its implementation.

Keywords: Public Service, Wajo Job Training Institute, Independent Intellectual

Abstrak. Masyarakat sering mengeluhkan kualitas pelayanan publik karena beberapa faktor, baik faktor yang berasal dari sistem sebuah lembaga maupun sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya. Sering kali kita menemui pelayanan yang membutuhkan waktu lama ataupun prasyarat yang membuat masyarakat merasa terbebani. Maka dari itu perlu adanya implementasi Standar Pelayanan Publik di setiap lembaga ataupun organisasi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat, sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Lembaga Pelatihan Kerja Wajo, Intelektual Mandiri

LATAR BELAKANG

Pelayanan ini dibuat atau dikhususkan kepada orang banyak atau khalayak umum yang membutuhkan layanan untuk mengatasi kesulitan atau masalah yang dialami. Pelayanan ini biasanya memiliki standar atau tolak ukur sendiri dalam implementasiannya. Pentingnya implementasi standar pelayanan publik agar pemberian layanan kepada masyarakat dapat berjalan lancar dan tentunya meminimalisir kesalahan yang terjadi saat pemberian layanan. Standar pelayanan publik ini akan menjadi alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengontrol mutu pelayanan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh lembaga atau organisasi (PERMENPAN dan Birokrasi tentang pelayanan publik No.15 Tahun 2014).

Mengapa peneliti mengambil Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri sebagai objek penelitian karena Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri merupakan salah satu lembaga kerja yang memiliki banyak inovasi dan dapat berkembang serta bersaing dengan banyaknya kompetitor yang bergerak di bidang yang sama. Inovasi yang dikembangkan oleh LPK WIM bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Kabupaten Wajo dan membantu mengurangi tingkat pengangguran. Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri terus menjalankan programnya dengan mengacu kepada standarisasi industri sesuai bidangnya, baik secara nasional maupun internasional. Hal ini membuat LPK

WIM menjadi salah satu lembaga favorit dalam penyediaan pelatihan kerja serta kursus-kursus untuk masyarakat mempersiapkan mental di dunia kerja.

Jaman semakin berkembang, Standar Implementasi Publik juga terus berkembang di berbagai lembaga atau organisasi untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya adalah Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri. Kompetitor dari bidang yang sama mulai bermunculan dan tentu saja itu memberikan pengaruh yang signifikan. Promosi yang dilakukan tiap lembaga tentu saja berpengaruh dengan jumlah peminat di masing-masing lembaga. Selain menghadapi kompetitor yang cukup banyak, LPK WIM juga mengalami beberapa hal terutama dibagian kewajiban yang sering kali lupa untuk dibayarkan oleh para penerima kursus. Adanya keluhan terkait pelayanan bagian prosedur pelayanan terkait pegawai yang kurang ramah terhadap pengguna jasa dan adanya kekurangan di bagian sarana dan prasarana yang menjadi salah satu penunjang kenyamanan bagi para pengguna jasa.

LANDASAN TEORI

Pengertian Analisis

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) (2008), analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (Karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan sebenar-sebenarnya (Sebab musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya) sehingga dapat diperoleh kesimpulan.

Konsep Standar

Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014, Standar adalah persyaratan teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak/pemerintah/keputusan internasional yang terkait dengan memperhatikan syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, serta perkembangan masa kini dan masa depan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Sampara (dalam Satibi: 2012) adalah kegiatan yang berinteraksi secara langsung dengan alur yang sistematis untuk menyediakan kebutuhan pelanggan.

Penyelenggara Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik tentu ada orang dibaliknya karena mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang akan dilayani. Adapun yang termasuk penyelenggara pelayanan publik meliputi:

1. Institusi Penyelenggara negara yang terdiri dari Lembaga negara dan/atau lembaga pemerintahan dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;
2. Korporasi berupa Badan Usaha Milik Negara dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;
3. Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; atau
4. Badan hukum lain yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam jangka pelaksanaan misi Negara.

Klasifikasi Pelayanan Publik

Klasifikasi pelayanan menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011: 20-23) yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Kebutuhan dasar yang menjadi kebutuhan pokok masyarakat dan pelayanan umum itu sendiri juga menjadi sebuah kebutuhan pokok untuk memenuhi kebutuhan.

Karakteristik Pelayanan Publik

Sebuah pelayanan/jasa memiliki karakteristik yang khusus untuk membedakannya dengan barang. Menurut Warella (2004:91) bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja, suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau pencapaian proses pelayanan itu sendiri. Bersambut dengan pendapat Wirella, Tjiptono(2012:28) mengemukakan empat karakteristik pokok dari jasa/pelayanan sebagai berikut:

Konsep Standar Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25 tahun 2009, standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terstruktur.

Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan Publik

Adapun tujuan dan sasaran standar pelayanan publik menurut PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi tentang pedoman standar pelayanan nomor 15 tahun 2014 adalah sebagai berikut:

1. Tujuan pedoman standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

2. Sasaran pedoman standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

Pemantauan dan Evaluasi Standar Pelayanan Publik

Metode yang dapat digunakan menurut PERMENPAN dan Birokrasi Pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Analisis dokumen merupakan salah satu cara mengevaluasi pengaruh Standar Pelayanan yang telah diterapkan.
2. Wawancara merupakan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan lembaga atau organisasi yang langsung berkait dengan publik secara langsung.
3. Survei, survei yang dapat dilakukan yaitu menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
4. Observasi

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung tiga bulan setelah seminar proposal. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri Kabupaten Wajo karena merupakan salah satu lembaga yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. LPK WIM terletak di Jl. Andi Magga Amirullah No.50 Sengkang Sulawesi Selatan.

Jenis Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh kebenaran pengetahuan yang bersifat ilmiah, melalui prosedur yang telah ditetapkan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif yang mana dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum dan mendeskripsikan tentang ruang lingkup dan proses pelaksanaan Standar Pelayanan Publik pada LPK Wajo Intelektual Mandiri.

Menurut Sugiyono (2015:401) bahwa Metode kualitatif adalah Proses penyusunan data yang diperoleh dari berbagai sumber sehingga mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada masyarakat.

Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian untuk mengetahui fenomena yang telah dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Pengertian penelitian kualitatif ini dibuat dan disimpulkan dari pokok-pokok pengetahuan penelitian kualitatif, Moleong telah melakukan analisis tersebut dengan melakukan analisis terhadap beberapa definisi penelitian kualitatif.

Ali dan Yusof (2011) menjelaskan penelitian kualitatif menekankan pada ketidakhadiran penggunaan alat-alat statistik. Hal tersebut untuk mempermudah dalam membedakan penggunaan metode penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif lebih menekankan ke fenomena tanpa menggunakan alat-alat statistik dalam penelitiannya.

Hasil penelitian ini mendeskripsikan atau mendapatkan gambaran umum yang mendalam terhadap subjek penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap pemahaman tentang Standar Pelayanan Publik pada LPK Wajo Intelektual Mandiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah, dengan menggunakan teknik analisis data yang relevan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif yang menghasilkan data baik berupa kata-kata maupun tindakan. Data kualitatif diperoleh melalui observasi partisipasi pasif, wawancara mendalam, kajian pustaka, serta studi dokumentasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Data-data kualitatif tersebut dapat dianalisis saat sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan. Berikut ini untuk mempertajam analisis data, yaitu Analisis Implementasi Standar Pelayanan Publik pada LPK Wajo Intelektual Mandiri yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat, 2019:103 diantaranya Prosedur pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Dasar Hukum Pelayanan, dan Sarana dan Prasarana.

Aspek Prosedur Pelayanan

Dalam aspek prosedur pelayanan ini, implementasi standar pelayanan publik dilakukan dengan menonjolkan pelayanan. Dalam pemberian jasa kepada penerima jasa, pelayanan merupakan sorotan utama dalam menghadapi publik. Karena mata masyarakat yang ingin menerima jasa akan terfokus pertama kali kepada pelayanan yang diberikan.

Dalam hal ini pula Wajo Intelektual mandiri memberikan banyak kemudahan dengan menggunakan teknologi kekinian ataupun melalui mekanisme manual di kantor. Prosedur pelayanan yang diterapkan juga menuntut karyawan untuk selalu siap menghadapi berbagai karakter yang berbeda tiap pengguna jasa. Jika ada keluhan atau kritik yang datang dari

pengguna jasa tentang pelayanan, maka akan diselesaikan secepat mungkin dengan memperbaiki *relationship* dengan pengguna jasa.

Dalam mengimpelentasikan standar pelayanan publik terutama bagian prosedur pelayanan tentu saja berhubungan dengan kinerja karyawan yang belum mengetahui apa yang menjadi dasar pelayanan itu sendiri.

Sejalan dengan Standar Pelayanan Publik pada LPK Wajo Intelektual Mandiri, maka berikut disampaikan hasil wawancara dengan informan terkait dengan aspek prosedur pelayanan:

Berdasarkan wawancara dengan bapak Nurdin, S.H.(Ketua LPK Wajo Intelektual Mandiri) menyatakan bahwa:

Prosedur pelayanan yang baik dapat memberikan dampak yang positif kepada lembaga. Jadi LPK Wajo Intelektual Mandiri berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi penerima jasa. Secara khusus di LPK Wajo Intelektual Mandiri melakukan banyak evaluasi-evaluasi untuk kinerja karyawan. Hambatan-hambatan yang menjadi halangan dalam menjalankan standar pelayanan publik selalu diselesaikan dengan cara yang inovatif. Agar hubungan pengguna jasa dan lembaga ke depannya menjadi lebih baik. Namun saat ini dapat kami katakan bahwa LPK WIM kadang mengalami kendala di bagian jadwal yang sering bertabrakan terutama di kursus mengemudi.

Hal serupa dinyatakan oleh bapak Alfian Madani selaku manajer Operasional LPK Wajo Intelektual Mandiri, bahwa:

Prosedur pelayanan yang diterapkan di LPK Wajo Intelektual Mandiri sangatlah mengedepankan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Namun adanya kritikan dari pengguna jasa mengenai pelayanan di LPK Wajo Intelektual Mandiri menjadi bahan evaluasi tersendiri bagi lembaga.

Adanya kritik dan saran dari pengguna jasa membuat LPK Wajo Intelektual Mandiri terus melakukan evaluasi-evaluasi dengan menggerakkan berbagai sumber daya yang ada, yaitu mendengarkan kritik dan saran secara langsung melalui Staff Administrasi yang mana berhadapan langsung dengan masyarakat yang akan menerima jasa di LPK Wajo Intelektual Mandiri.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Magfira Mettiwena selaku staff bagian administrasi LPK Wajo Intelektual Mandiri, bahwa:

Kritik dan saran dari pengguna jasa tidak dapat dihindari, apalagi Lembaga Pelatihan Kerja Wajo Intelektual Mandiri berhadapan langsung dengan masyarakat. Dari sudut pandang saya sendiri kritik dan saran dari masyarakat saya tampung ketika proses administrasi serta kursus berlangsung.

Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh Suciani selaku pengguna jasa, yaitu:

Mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat mengenai prosedur pelayanan akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Ketika saya mengambil salah satu kursus dan merasakan adanya kekurangan dari segi pelayanan, maka akan saya sampaikan secara langsung.

Saudara Andi Ardiansyah selaku masyarakat pengguna jasa LPK

Wajo Intelektual Mandiri, juga menyatakan, bahwa:

Prosedur pelayanan di LPK Wajo Intelektual Mandiri sudah sangat baik, namun ada kesan awal saya ketika pertama kali mendaftar yaitu pegawainya terkesan tidak ramah karena tidak tersenyum. Itu merupakan pandangan pertama saya saat itu.

Aspek Waktu Penyelesaian

LPK Wajo Intelektual Mandiri sangat menghargai waktu pelayanan, maka dari itu LPK Wajo Intelektual Mandiri melakukan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam proses implementasi Standar Pelayanan publik, LPK Wajo Intelektual Mandiri melakukan inovasi-inovasi untuk menciptakan rasa aman dan nyaman kepada pengguna jasa. Dan tentunya hal tersebut akan memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

Mengkhusus di LPK Wajo Intelektual Mandiri, pelayanan yang diberikan melalui staff dan fasilitas yang ada di LPK Wajo Intelektual Mandiri. Seperti pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Nurdin selaku ketua LPK Wajo Intelektual Mandiri, bahwa:

Kami sering melakukan berbagai evaluasi kepada pegawai agar mereka memahami dasar mereka dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Kami juga sering melakukan survey terkait fasilitas yang dibutuhkan untuk membuat pengguna jasa merasa nyaman saat proses kursus terjadi. Sehingga dalam proses penyelesaian administrasi ataupun proses pelatihan terasa menyenangkan dan pengguna jasa tidak merasa terbebani dengan lamanya proses yang dilalui. Kami mengedepankan kenyamanan pengguna jasa karena menurut kami kepuasan pengguna jasa adalah prioritas kami.

Standar pelayanan publik menjadi acuan kami untuk menjaga kepuasan pengguna jasa. Jadi kami berusaha melakukan berbagai peningkatan pada fasilitas-fasilitas yang ada di LPK Wajo Intelektual Mandiri Wajo agar pengguna jasa tidak merasa jenuh saat melalui berbagai proses mulai dari pendaftaran, pelatihan, dan tahap akhir.

Proses Implementasi standar Pelayanan Publik dalam aspek Waktu Penyelesaian yang disampaikan oleh Ketua LPK Wajo Intelektual Mandiri selaras dengan yang disampaikan oleh Bapak Alfian Madani selaku Manajer Operasional LPK Wajo Intelektual Mandiri, bahwa:

Proses Penyelesaian mulai dari pendaftaran, pelatihan, sampai tahap akhir harus menciptakan suasana yang ceria agar pengguna jasa merasa nyaman berinteraksi dengan pegawai. Kami selalu menekankan sikap ceria kepada pegawai agar pengguna jasa tidak merasa canggung saat berinteraksi dengan pegawai. Kami di LPK Wajo Intelektual Mandiri juga harus cakap dan cekatan dalam menyelesaikan pekerjaan agar tidak membuat pengguna jasa menunggu dalam waktu yang lama.

Salah satu bagian dari pelayanan di LPK Wajo Intelektual Mandiri adalah bagian administrasi yang berhadapan secara langsung saat proses pendaftaran dan juga menjadi bagian pertama yang menjadi penilaian pertama dalam pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Magfira Wiettimena selaku staff bagian Administrasi LPK Wajo Intelektual Mandiri, yaitu sebagai berikut:

Saat menghadapi Pengguna jasa, saya sebagai staff LPK Wajo Intelektual Mandiri terus memberikan pelayanan yang cekatan kepada pengguna jasa. Saya terus melakukan komunikasi agar pengguna jasa merasa nyaman dan tidak canggung saat pelayanan. Dan merasa puas akan pelayanan yang saya berikan.

Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Saudari Suciani selaku pengguna jasa, bahwa:

Pada saat pendaftaran saya disambut baik dan ramah. Seseekali pegawai melakukan komunikasi agar suasana tidak canggung dan penyampaian informasi sangat lugas dan baik sehingga proses pelayanan berjalan tanpa mengambil banyak waktu.

Saya merasa sangat nyaman dengan komunikasi yang dilakukan oleh Pegawai dan membuat saya lebih nyaman saat datang pertama kali ke LPK Wajo Intelektual Mandiri. Dengan pelayanan yang cekatan saya menjadi lebih nyaman tanpa menunggu terlalu lama.

Pegawai yang berhadapan langsung dengan publik harus selalu menciptakan rasa nyaman dan cekatan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pelayanan yang nyaman dan cekatan harus dilakukan setiap waktu dan tentu saja dilakukan dengan ceria agar pengguna jasa tidak merasa canggung saat berinteraksi. Namun, ada masyarakat pengguna jasa yang tidak merasakan kenyamanan dan komunikasi yang baik yang dilakukan oleh LPK Wajo Intelektual Mandiri, seperti yang dirasakan oleh Saudara Bapak Andi Ardiansyah salah satu pengguna jasa, bahwa:

Pelayanan yang saya dapatkan dulu saat pertama kali menggunakan jasa LPK Wajo Intelektual Mandiri saya rasa belum maksimal. Pelayanan yang saya dapatkan saat pendaftaran terkesan direspon tidak ramah tanpa senyum, salam, dan sapa. Saat mendapatkan pelayanan saya merasa canggung karena tidak adanya respon yang ramah.

Dengan adanya aspek waktu penyelesaian ini, LPK Wajo Intelektual Mandiri jadi tahu kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Dengan memenuhi kebutuhan pengguna jasa, LPK Wajo Intelektual Mandiri akan memperoleh banyak kepercayaan dari masyarakat terkhusus pengguna jasa. Apabila kebutuhan pengguna jasa terpenuhi, maka akan menimbulkan opini publik dan membangun citra LPK Wajo Intelektual Mandiri yang positif di mata pengguna jasa. Standar pelayanan publik ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Ridwan dan Sudrajat yaitu waktu penyelesaian dimana pegawai menciptakan suasana yang nyaman dan cekatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan mendapat kepuasan dari pengguna jasa atau publik yang dilayani.

Aspek Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan pada standar pelayanan publik dimaksudkan agar lembaga lebih terbuka dan peka terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam proses penerapan standar pelayanan publik yang terjadi yaitu menghimpun berbagai informasi terkait biaya-biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara luas. Keterbukaan lembaga terhadap biaya

pelayanan setiap kursus akan membuat masyarakat yang akan menggunakan jasa menjadi terbantu dengan informasi-informasi tersebut. Standar Pelayanan Publik ini sesuai dengan biaya pelayanan dalam Ridwan dan Sudrajat yang mengatakan menumbuhkan sikap transparansi kepada masyarakat terkait biaya yang dibayarkan saat proses pelatihan berlangsung. Pengelolaan keuangan ini juga dilakukan oleh pegawai yang ditunjuk langsung oleh pimpinan lembaga sebagai bendahara. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Nurdin selaku ketua LPK Wajo Intelektual Mandiri, bahwa:

Biaya pelayanan menjadi salah satu hal yang penting dalam lembaga, terkhusus bagian transparansi biaya kepada para pengguna jasa di LPK Wajo Intelektual Mandiri. Hal tersebut dilakukan agar pengguna jasa tahu biaya yang akan dibayarkan. Apalagi dalam kasus ini LPK Wajo Intelektual Mandiri memiliki banyak program yang tentu saja memiliki biaya yang berbeda. Maka dari itu, transparansi biaya kami

lakukan dengan mengandalkan berbagai sosial media yang ada. LPK wajo Intelektual Mandiri juga turut andil membantu masyarakat dengan menyediakan berbagai program kursus gratis. Hal terpenting bagi kami yaitu bagaimana menciptakan lapangan kerja dan terjalinnya sinergi antara masyarakat dan LPK Wajo Intelektual Mandiri.

Hal ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Alfian Madani selaku manajer operasional, yaitu:

Untuk penjabaran biaya pelayanan selalu dilakukan dengan transparan dengan langsung meng-*upload* di sosial media dengan keterangan *caption* yang didalamnya terdapat biaya yang dibayarkan tiap kursus.

LPK Wajo Intelektual Mandiri juga membantu masyarakat yang akan menggunakan jasa kami dengan membuat program kursus secara gratis. Saat proses pelayanan di bagian keuangan kadang pengguna jasa meminta potongan harga. Namun LPK Wajo Intelektual Mandiri tentu memberikan persyaratan khusus yaitu membantu menjadi ajang promosi lembaga.

Penerapan transparansi biaya pelayanan oleh lembaga membuat masyarakat pengguna jasa menjadi lebih percaya dan tertarik untuk bergabung. Strategi yang inovatif dengan memberikan berbagai program yang mempermudah pengguna jasa untuk melakukan pembayaran. LPK Wajo Intelektual Mandiri hadir untuk menciptakan lapangan pekerjaan, maka biaya pelayanan yang diberikan juga sangat memperhatikan masyarakat. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Ibu Magfira Wiettimena selaku Staff Administrasi LPK Wajo Intelektual Mandiri, bahwa:

Mengenai transparansi biaya yang kami lakukan di LPK Wajo Intelektual Mandiri tentu saja disambut dengan baik oleh masyarakat pengguna jasa. Hal tersebut dapat dilihat dan dinilai secara langsung oleh masyarakat pengguna jasa. Karena juga terdapat program gratis yang diadakan di hari-hari besar, contohnya hari kelahiran LPK Wajo

Intelektual Mandiri.

Hal ini tidak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh pengguna jasa saudara Andi Ardiansyah, bahwa:

Jujur saya selaku pengguna jasa di LPK Wajo Intelektual Mandiri sangat terbantu dengan adanya kemudahan serta transparansi biaya. Selain transparansi biaya yang memudahkan saya untuk mengetahui biaya yang dibayarkan selama pelatihan. Dan LPK Wajo Intelektual Mandiri juga membantu kami sebagai pengguna jasa untuk melakukan pembayaran karena biaya yang dibayarkan bisa dibayarkan secara bertahap.

Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh saudara Suciani selaku pengguna jasa, bahwa:

Transparansi biaya yang akan dibayarkan pada saat proses pelatihan sangat membantu saya. Apalagi proses pembayaran bisa dibayarkan secara bertahap. Hal ini tentu saja menjadi kepuasan tersendiri saya sebagai pengguna jasa, disamping pelayanan yang memuaskan juga banyak kemudahan-kemudahan yang diberikan.

Biaya pelayanan pada standar pelayanan publik ini berfungsi untuk menumbuhkan sikap transparansi kepada pengguna jasa tentang biaya yang dibayarkan selama proses pelatihan berlangsung. Dan tersedianya program kursus gratis ditujukan bukan untuk keuntungan sepihak dari publik, namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

Aspek Dasar Hukum

Aspek dasar hukum ini bertujuan agar standar pelayanan publik yang diterapkan dapat menambah rasa aman dan nyaman bagi pengguna jasa. Selain itu rasa aman dan nyaman pengguna jasa yang menerima pelayanan, lembaga juga dapat membina suasana yang harmonis dengan pengguna jasa. Agar mendapatkan kepercayaan dari pengguna jasa. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan dukungan dari pengguna jasa, menyelenggarakan hubungan baik dengan pengguna jasa, dan untuk memperoleh kepercayaan dari pengguna jasa.

Di dalam dasar terdapat visi-misi yang menjadi standar kerja dan acuan lembaga untuk berkembang di masa yang akan datang. Dengan adanya visi misi lembaga dapat menentukan tugas dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Nurdin selaku ketua LPK Wajo Intelektual Mandiri, bahwa:

Standar Pelayanan Publik tidak dapat dipisahkan dari adanya visi misi yang menjadi acuan lembaga untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengguna jasa. Visi misi ini ada karena tujuan lembaga dan adanya dasar hukum yang membuat kenyamanan pengguna jasa menjadi prioritas utama bagi kami.

Dasar hukum yang diterapkan akan mempengaruhi bagaimana opini publik terhadap lembaga, terutama standar pelayanan publik yang berlaku di lembaga. Dasar hukum memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna jasa serta meniptakan suasana yang

harmonis antara pengguna jasa dan pegawai. Setiap bulan akan dilakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dan hal-hal yang menjadi kebutuhan lembaga.

Evaluasi yang diadakan bertujuan untuk mewujudkan visi misi lembaga, memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa, serta meningkatkan kinerja pegawai. Dasar hukum yang diterapkan dengan baik akan menciptakan lingkungan lembaga yang harmonis, aman, dan nyaman bagi pengguna jasa. Yang mana hal tersebut akan menjadi *Output* yang baik, sehingga standar pelayanan publik dapat terpenuhi dengan baik. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh saudara Alfian Madani selaku manajer operasional LPK Wajo Intelektual Mandiri, bahwa:

Adanya dasar hukum akan membuat alur pelayanan menjadi tertib dan sistematis. Dasar hukum ini juga berpengaruh terhadap profesionalitas dalam bekerja karena pada dasarnya, saat melakukan pelayanan semua masalah pribadi harus dikesampingkan agar pelayanan menjadi lebih maksimal. Untuk menambah rasa aman, nyaman, dan harmonis diantara kami dan pengguna jasa, kami melakukan evaluasi untuk terus memperbaharui apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna jasa.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh saudara Magfira Wiettimena selaku staff administrasi, bahwa:

Dasar hukum terkhusus di LPK Wajo Intelektual Mandiri sangat mempengaruhi proses pelayanan yang berlangsung. Dan di LPK Wajo Intelektual Mandiri ini sudah terkesan cukup baik karena setiap bulan dilaksanakan evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan di LPK Wajo Intelektual Mandiri.

Evaluasi yang diadakan setiap bulan dan setiap ada kritik dari masyarakat dimaksudkan untuk terus mengembangkan standar pelayanan publik yang baik, LPK Wajo Intelektual Mandiri menjadi salah satu lembaga pendidikan vokasi yang dasar hukumnya baik dan hal itu dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Pengguna jasa LPK Wajo Intelektual Mandiri saudara Suciani menyatakan bahwa:

Yang saya rasakan, saat mendapatkan pelayanan di LPK Wajo Intelektual Mandiri yaitu perasaan nyaman karena pegawai disana sangat ramah dan murah senyum, sehingga saya merasa nyaman dan aman saat berinteraksi dengan mereka. Profesionalitas mereka dalam bekerja membuat suasana di lembaga menjadi hangat tanpa rasa canggung.

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Saudara Andi Ardiansyah, sebagai berikut:

Menurut saya, dasar hukum pelayanan yang ada di LPK Wajo Intelektual Mandiri sudah cukup baik, hal ini terbukti karena saat proses pendaftaran, pelatihan, sampai tahap akhir kursus pelayanan yang diberikan sangat baik dan profesional tanpa membedakan status kenal dan tidak kenal.

Dasar hukum akan menambah rasa aman dan nyaman pengguna jasa karena kinerja pegawai akan terarah sesuai dengan tupoksinya. Suasana yang harmonis juga akan terbina

karena mendapatkan kepercayaan dari pengguna jasa yang langsung merasa tertarik dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPK Wajo Intelektual Mandiri.

Aspek Sarana dan Prasarana

Untuk menambah kenyamanan pengguna jasa sarana dan prasarana juga harus diperhatikan karena sarana dan prasarana yang baik juga akan menunjang keberhasilan pelayanan. Untuk memperluas pendukung implementasi standar pelayanan publik tentu memerlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk pengguna jasa yang menerima pelayanan. Selain itu, masyarakat juga diberi sarana untuk menyampaikan kritik dan saran kepada lembaga terkait hal yang mereka terima selama pendaftaran, pelatihan sampai tahap terakhir. Maka dari itu, LPK Wajo Intelektual Mandiri terbuka untuk menerima kritikan dan saran dari pengguna jasanya. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Nurdin selaku ketua LPK Wajo Intelektual Mandiri, bahwa:

Sampai hari ini kami terus berbenah terkait lembaga kursus kami, terkait sarana dan prasarana. Alhamdulillah sampai saat ini belum ada satupun pengguna jasa komplek kepada kami terkait sarana dan prasarana. Kita juga harus siap untuk menerima keluhan-keluhan dari pengguna jasa untuk menjaga pelayanan yang berkualitas. Saya persilakan untuk membuat keluhan-keluhan untuk melakukan evaluasi terhadap kesalahan kami. Semisal kemarin ada yang komplek terkait masalah pendingin ruangan, maka kami jadikan bahan evaluasi dengan menambah jumlah pendingin ruangan.

Hal yang disampaikan di atas sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Alfian Madani selaku manajer operasional LPK Wajo Intelektual Mandiri, bahwa:

Berbicara soal sarana dan prasarana untuk kelengkapan lumayan lengkap dan bersih. Mulai dari kursus komputer sampai dengan mobil yang digunakan semuanya bersih karena selalu dilakukan pembersihan secara rutin. Jika ada sarana yang rusak, maka langsung dilakukan *service* jika masih bisa diperbaiki. Namun, jika sudah tidak bisa diperbaiki biasanya langsung diganti.

Perawatan sarana dan prasarana yang dilakukan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan agar pengguna jasa merasa nyaman saat melakukan pelatihan. Tujuan standar pelayanan publik ini adalah untuk menjaga kenyamanan pelanggan dan meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang dengan berbagai keluhan yang ditampung untuk dievaluasi. Standar pelayanan publik juga bertujuan untuk menjadi patokan dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Ibu Magfira Wiettimena selaku staff administrasi LPK Wajo Intelektual Mandiri mengatakan, bahwa:

Sarana dan prasarana memiliki peran yang sangat besar dalam pelayanan publik karena hal tersebut menunjang keberhasilan dalam menerapkan standar pelayanan publik. Maka kami di LPK Wajo Intelektual Mandiri berusaha menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang lengkap. Selain sarana dan prasarana yang lengkap, kami juga rutin melakukan perawatan terhadap sarana dan prasarana yang ada agar tetap terjaga. Selain itu pula kami terbuka menerima kritik dan saran dari pengguna jasa sebagai bahan evaluasi.

Respon yang cepat dan tanggap dari LPK Wajo Intelektual Mandiri dalam melengkapi berbagai sarana dan prasarana yang ada akan membuat pengguna jasa semakin tertarik dan merasa nyaman untuk datang menerima jasa. Seperti yang dikatakan oleh saudari Suciani sebagai pengguna jasa, bahwa:

Menurut saya LPK Wajo Intelektual Mandiri cukup cepat mengamil tindakan dalam menyelesaikan segala kritik dan saran dari pengguna jasa. Saat saya menjalani pelatihan di LPK Wajo Intelektual Mandiri, saat ruangan masih sangat panas. Namun tak lama setelah disampaikan kepada pihak lembaga, mereka langsung menambah pendingin ruangan untuk memastikan kenyamanan kami selaku pengguna jasa.

Hal yang sama juga disampaikan oleh saudara Andi Ardiansyah selaku pengguna jasa LPK Wajo Intelektual Mandiri menyatakan bahwa:

Fasilitas yang saya dapat cukup bagus dan lengkap. Saat ada sarana yang hilang ataupun tidak lengkap, maka pihak lembaga akan menggantinya dengan cepat. Kelengkapan sarana dan prasarana yang direspon tanggap membuat saya merasa nyaman, apalagi pihak lembaga menerima kritik dn saran dari kami pengguna jasa.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang difokuskan pada Standar Pelayanan Publik pada LPK Wajo Intelektual Mandiri dijelaskan seagai berikut:

a. Implementasi Standar Pelayanan Publik dilihat dari Prosedur Pelayanan.

Untuk aspek prosedur pelayanan yang telah dirasakan oleh pengguna jasa yang merupakan salah satu bagian dari standar pelayanan publik. hanya saja pelaksanaannya belum merata. Menurut ketua LPK WIM Bapak Nurdin, S.H. pelayanan yang diberikan dalam segi prosedur dapat dikatakan belum sempurna karena ada beberapa karyawan yang belum paham dasar mereka untuk memberikan pelayanan. Penulis dapat menjelaskan bahwa aspek prosedur pelayanan dalam Standar Pelayanan Publik belum sepenuhnya memenuhi salah satu aspek untuk pengimplementasian Standar Pelayanan Publik.

b. Implementasi Standar Pelayanan Publik dilihat dari Waktu Penyelesaian.

Dari hasil observasi, studi dokumentasi, dan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur terhadap beberapa unsur yang terlibat di LPK Wajo Intelektual Mandiri sebagai informan, Penulis dapat menyimpulkan bahwa aspek waktu penyelesaian dalam standar pelayanan publik telah terpenuhi karena pegawainya cekatan menyelesaikan tupoksinya dan mampu memberi perasaan nyaman kepada pengguna jasa. Dalam artian aspek ini sudah memenuhi salah satu kriteria standar pelayanan publik.

c. Implementasi Standar Pelayanan Publik dilihat dari Biaya Pelayanan.

Dilihat dari transparansi biaya pelayanan , standar pelayanan publik yang dilakukan oleh LPK Wajo Intelektual Mandiri juga sudah memenuhi aspek biaya pelayanan. Hasil yang

diharapkan adalah lembaga terbuka kepada pengguna jasa terkait biaya pelayanan yang dibayarkan selama pelatihan dan pengelolaan langsung oleh orang yang ditunjuk oleh ketua sebagai bendahara. Jadi implementasi standar pelayanan publik dalam aspek biaya pelayanan memenuhi aspek standar pelayanan publik.

d. Implementasi Standar Pelayanan Publik dilihat dari Dasar Hukum.

Dari hasil wawancara kelima informan, sebagai penulis saya bisa menjelaskan bahwa profesionalitas dalam bekerja sangat ditonjolkan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. pegawai juga menciptakan perasaan aman dan nyaman karena komunikatif. Oleh sebab itu, aspek dasar hukum ini sebagai standar pelayanan publik telah terpenuhi.

e. Implementasi Standar Pelayanan Publik dilihat dari Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terhadap kelima informan yang ada di LPK Wajo Intelektual Mandiri, dapat penulis jelaskan bahwa LPK Wajo Intelektual Mandiri memberikan sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang kegiatan pelatihan. LPK Wajo Intelektual Mandiri juga terbuka menerima kritik dan saran yang akan menjadi evaluasi lembaga untuk meningkatkan kualitasnya di masa yang akan datang. Sehingga aspek sarana dan prasarana sebagai standar pelayanan publik telah terpenuhi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada BAB IV yang menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi standar pelayanan publik pada LPK Wajo Intelektual Mandiri, maka disimpulkan bahwa standar pelayanan publik jika dilihat dari 5 aspek yang merupakan standar pelayanan publik yaitu aspek Prosedur pelayanan, aspek waktu penyelesaian, aspek biaya pelayanan, aspek dasar hukum, dan aspek sarana dan prasarana belum sepenuhnya memenuhi seluruh aspek.

Aspek prosedur pelayanan menjadi aspek yang belum terpenuhi yang mana aspek ini menekankan pada pandangan pertama pengguna jasa dalam melakukan interaksi dengan pengguna jasa. LPK Wajo Intelektual Mandiri telah menerapkan hal tersebut akan tetapi pelaksanaannya kurang maksimal dan merata. Masih ada pegawai yang belum tahu dasar mereka dalam memberikan pelayanan.

Saran

1. Diharapkan agar dapat mempertahankan yang sudah terpenuhi dan lebih mengoptimalkan aspek yang belum terpenuhi.
2. Meningkatkan kinerja pegawai agar mengetahui dasar pelayanan yang dilakukan.

3. Selalu terbuka menerima kritik dan saran dari pengguna jasa.

DAFTAR REFERENSI

- Ali,A.M.,& Yusof,H.2011.*Quality in Qualitative Studies:The ase Of Validity,Reliabilitu and Generability.issues in social and Environmental Accounting*, 25-64.
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.2014.UU No.20 tahun 2014 tentang standarisasi dan penilaian kesesuaian.(Online). <https://peraturan.bpk.go.id>, tanggal 1 Juli 2022.
- Hardiyansyah, 2018.*Kualitas Pelayanan Publik* .(Ipusnas) (Online) Yogyakarta.Penerbit Gava Media.
- JDIH Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.2014. PERMENPAN dan Birokrasi nomor 15 tahun 2014.(Online).<https://peraturan.bpk.go.id>, diakses tanggal 6 Juli 2022.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.2008. Pengertian Analisis. <https://kbbi.web.id>, diakses 08 Agustus 2022.
- Moleong, Lexy J.2007.Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36.Bandung:PT Remaja Rosdakarya Offset.(Online). <https://jurnal.unpand.ac.id>, 18Agustus 2022.
- Satibi, Iwan. 2012.Manajemen Publik dalam perspektif, teoritik, dan empirik. Bandung: Unpas Press. (Online). <https://jurnal.saburai.id>, diakses 5 juli 2022.
- Sugiyono.2015Metode Penelitian Manajemen.Bandung:Alfabeta.(Online). <https://jurnal.untan.ac.id>, diakses 18Agustus 2022.
- Tjiptono,Fandy.2012..*Servie manajemen* mewujudkan pelayanan prima.Yogyakarta:CV Andi Offset.(Online). <https://jurnal.unpand.a.id>, diakses 5 Juli 2022.
- Warella.2014. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik.Jakarta:Gramedia Pustaka.(Online).<https://ejournal.unsrat.a.id>, diakses tanggal 5 Juli 2022.