

KEPUASAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA MASYARAKAT DI DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI JAWA TIMUR

Annisa Tiorma Shinta¹, Eddy Wahyudi²

Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya^{1,2}

Annisashinta22@gmail.com, ediwahyudi@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan secara inheren mempengaruhi kepuasan masyarakat dan harus ditingkatkan. Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tanggungjawab utama penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik telah menjadi tolak ukur nyata kinerja pemerintah. Karena mutu pelayanan publik merupakan kepentingan banyak orang, dan masyarakat terkena dampak dari setiap daerah yang berhasil dibangun, maka masyarakat tidak dapat secara langsung menilai kinerja pemerintahannya berdasarkan mutu pelayanan publik yang diterimanya. Pengabdian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengidentifikasi masalah dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu perencanaan, observasi, pelaksanaan, dokumentasi, laporan. Hasil pembahasan dapat dinilai berdasarkan Kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan sudah baik, semua pelayanan menggunakan web online untuk mengaksesnya.

Kata kunci : Pengabdian, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kinerja.

ABSTRACT

The quality of service inherently affects public satisfaction and must be improved. Providing services to the community is the main responsibility of government administration. Public services have become a real benchmark for government performance. Because the quality of public services is the interest of many people, and the community is affected by every area that is successfully built, the community cannot directly assess the performance of its government based on the quality of public services it receives. This dedication uses a qualitative descriptive method by identifying problems with the case study method. The data collection techniques used are planning, observation, implementation, documentation, reports. The results of the discussion can be assessed based on the quality of service at the Marine and Fisheries Office, all services use the online web to access it.

Keywords : Dedication, Service Quality, Public Service, Performance.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah fasilitas yang diberikan kepada masyarakat umum berupa barang dan jasa. Dalam praktik pemerintahan, negara mempunyai kewajiban memberikan pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar seluruh warga negara kerangka pelayanan publik, yang merupakan diatur oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu cara untuk mempermudah dalam menyelenggarakan urusan administrasi publik atau barang dan jasa. Perlindungan hukum terhadap pelayanan publik dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Nomor tentang Pelayanan Publik Bagi Negara dan Masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat berhak mengakses layanan publik yang relevan dengan kebutuhannya, baik untuk urusan administrasi maupun kebutuhan lainnya. Sedangkan dalam undang-undang ini, pemerintah wajib memberikan pelayanan publik sesuai dengan prosedurnya.

Membangun keyakinan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan menurut keinginan dan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan adalah proses

memberikan tanggapan langsung terhadap kebutuhan orang lain melalui tindakan. Pada dasarnya setiap orang membutuhkan jasa, dan dalam kasus ekstrim dapat dikatakan bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Negara mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan yang memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasar mereka kepada seluruh warga negara dan penduduknya.

Kualitas Pelayanan harus dilakukan seketat mungkin dengan mengikuti prosedur standar Mutu Pelayanan. Layanan masyarakat merupakan salah satu elemen strategi perusahaan dalam memasarkan produk dan jasa. Di era pemasaran saat ini, keberhasilan suatu produk atau jasa sangatlah penting, baik dipasarkan atau tidak. Berhubungan erat dengan pelayanan sebelum dan sesudah transaksi penjualan. Banyak perusahaan dengan harga yang berkualitas tinggi, menarik dan rendah gagal dalam pemasaran dan kalah dalam persaingan. Kami menemukan permasalahan yang dihadapi masing-masing perusahaan relatif sama. Dengan kata lain, layanan yang disediakan oleh masing-masing perusahaan rentan. Kualitas pelayanan secara inheren mempengaruhi kepuasan masyarakat dan harus ditingkatkan. Namun perlu ditekankan bahwa mengukur kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang mudah, karena kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan diakhiri dengan persepsi masyarakat itu sendiri. Menurut Zeithmal, Kepuasan adalah tanggapan konsumen yang memenuhi harapannya. Kualitas pelayanan terbentuk setelah konsumen atau pelanggan menggunakan suatu layanan dan membandingkan hasil kualitas layanan yang diterima dengan harapan kualitas layanan yang ingin dicapai.

Kurangnya kualitas pelayanan publik pemerintah dalam hal kepuasan masyarakat telah menjadi kekhawatiran sejak lama. Hal ini terlihat dari banyaknya berbagai keluhan masyarakat yang disebarluaskan melalui berbagai media massa dan media sosial sehingga menimbulkan kondisi kurang baik bagi pelayanan aparatur sipil negara. Mengingat misi utama negara adalah melayani masyarakat, maka negara harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan publik telah menjadi tolak ukur nyata kinerja pemerintah. Karena mutu pelayanan publik merupakan kepentingan banyak orang, dan masyarakat terkena dampak dari setiap daerah yang berhasil dibangun, maka masyarakat tidak dapat secara langsung menilai kinerja pemerintahannya dengan mengacu pada kualitas pelayanan publik yang dia berikan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang profesional, efisien, dan akuntabel meningkatkan citra pemerintah di masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Negara (SPPN) mewajibkan pengembangan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Data indeks kepuasan masyarakat juga akan membantu menilai aspek pelayanan mana yang perlu diperbaiki dan mendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan layanan mereka.

Penyelenggaraan pemerintah memiliki tanggung jawab utama untuk melayani masyarakat, tetapi karena semakin kompleksnya masalah yang dihadapi pemerintah, hal ini sering terabaikan. Ketika pegawai negeri berdedikasi dan profesional dalam memberikan pelayanan publik, harapan masyarakat dapat disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah. Dengan pertumbuhan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi semua aspek kehidupan, seperti sektor perekonomian, investasi, barang dan jasa, para pelaku birokrasi (aparat) semakin sulit untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih banyak kepada masyarakat lokal.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan untuk mempermudah dalam proses pelaksanaan magang di instansi sebagai berikut :

1. Proses pengumpulan data secara langsung dengan pengamatan, mencatat, atau mengajukan pertanyaan-pertanyaan.
2. Pelaksanaan

Realisasi atau proses kegiatan magang berlangsung, dalam proses ini penulis melakukan pembelajaran langsung di lapangan Karena ada beberapa hal penting dalam proses pelaksanaan penulis menggunakan catatan agar bisa dibaca kembali dan akan di pelajari untuk menyelesaikan tugas yang sudah direncanakan. Hasil data yang diperoleh penulis dari proses kegiatan akan disusun untuk hasil akhir laporan dan luaran magang.

Pelayanan di Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan yaitu :

Tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di setiap instansi pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat setempat. Progres pelaksanaan rencana aksi reformasi birokrasi di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik pada akhir tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan kebijakan standar pelayanan melalui penyusunan standart pelayanan, pelaksanaan maklumat pelayanan, Penyusunan SOP pelaksanaan standar pelayanan, Reviu dan perbaikan standar pelayanan dan Reviu SOP yang telah dilaksanakan di akhir tahun;
2. Penarapan budaya pelayanan prima, Perbaikan kualitas penanganan pengaduan pelayanan, Peningkatan kualitas pelayanan dan Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hari pertama, penulis sudah siap untuk menjadi pendukung dan berkontribusi pada lembaga atau tempat yang mereka pilih untuk belajar dan memperoleh pengalaman baru. Penulis memilih Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur Bidang KPP untuk tempat magang, yang bertanggung jawab untuk membantu koordinasi kebijakan teknis pengawasan sumber daya kelautan dan perikanan serta membantu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Dinas Provinsi Jawa Timur.

Kegiatan ini berjalan selama 40 hari kerja dengan jam kerja mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Selama berjalannya proses magang, pengabdi menjalankan *job desk* sesuai dengan yang diberikan oleh pembina magang di tempat. Sebelum diberikan job desk, pengabdi juga melewati masa pelatihan agar dalam proses bekerja kedepannya tidak kebingungan dan sudah memahami alur dari proses kerja di Bidang Kelautan, Pesisir dan Pengawasan. Dalam proses pelatihan, pengabdi juga bisa mengikuti arahan dengan baik dan juga termasuk menguasai dalam bidang administrasi pengelolaan dokumen. Jadi, untuk pekerjaan kedepannya pengabdi tidak begitu mengalami kesulitan karena sudah paham dan menguasai bidang *job desk* yang dikerjakan.

Dalam proses kegiatan, pengabdi melakukan kegiatan administrasi penuh dalam pengelolaan dan penginputan surat keluar dan surat masuk. Setiap ada surat atau undangan yang masuk ke bagian Bidang Kelautan, Pesisir dan Pengawasan, maka surat tersebut wajib dikelola dan diinput ke komputer agar datanya lebih tersusun rapi dan tidak tercampur dengan surat lainnya. Data surat harus berkoordinasi secara teratur sesuai dengan kolom data masing- masing. Hal ini dilakukan agar dalam pencarian dan pengelolaannya pihak instansi dapat dengan mudah mencarinya dan tidak memakan banyak waktu.



Gambar 2 Peneliti melakukan pengecekan ulang



Gambar 3 membantu mencetak barcode Form Kepuasan Masyarakat.

terkait Form Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui kegiatan langsungnya (Moenir, 2006: 16-17). Berbicara tentang jasa berarti berbicara tentang proses-proses kegiatan yang konotasiya didasarkan pada sesuatu yang lebih abstrak. Pelayanan adalah sebuah proses. Proses ini menciptakan suatu produk berupa jasa dan menyampaikannya kepada pelanggan [1]. Menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kepentingannya sesuai dengan hak orang lain, berdasarkan faktor materiil dan melalui sistem, prosedur, dan cara tertentu. Suatu kegiatan yang dilakukan dengan Tujuan pelayanan publik adalah untuk mempersiapkan pelayanan publik yang diinginkan atau dibutuhkan oleh masyarakat dan secara akurat mempertanggungjawabkan pilihan dan akses mereka terhadap pelayanan tersebut sesuai dengan rencana dan penyediaan pemerintah.

Menurut Rambat (2001:148): “Kualitas Pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau diperoleh [2]. Dalam pelaksanaan magang, pengabdi membantu pekerjaan yang ada di Bidang Kelautan, Pesisir dan Pengawasan dengan baik dan sesuai peraturan yang diberikan. Selain itu, dokumen yang menumpuk juga bisa diselesaikan oleh pengabdi sehingga pihak instansi bisa langsung melakukan pengecekan dan verifikasi ke tahap selanjutnya yang nantinya diurus oleh sub-bagian tertentu yang menjadi bagian job desk nya. Dalam prosesnya, penulis melakukan berbagai kegiatan yang ditugaskannya dari pemandu magang yaitu :

1. Memproses kelengkapan data dan tujuan pengajuan. Sebelum pengabdi melakukan penginputan dan pengelolaan ke komputer, pengabdi diimbau untuk melakukan pengecekan dokumen apakah sudah sesuai dengan prosedur yang sudah disediakan dari pihak intansi. Jika sudah sesuai maka bisa langsung direkap. Hal ini dilakukan agar dalam pengerajan selanjutnya bisa lebih mudah dan tidak tercampur antara dokumen yang sudah lengkap dan tidak lengkap. Sehingga memudahkan penulis dan pihak instansi lebih mudah dalam pemrosesan datanya.

2. Melakukan penginputan data ke komputer. Hal ini penulis lakukan saat sub- bagian pengurus intansi sudah melakukan tindak lanjut dari kegiatan sebelumnya. Jika pengabdi sudah menerima dokumen yang sudah ditindak lanjuti oleh pengurus instansi sebelumnya, maka sudah dipastikan dokumen tersebut sudah tertata rapi dan sudah sesuai dengan prosedur intansi. Disini, pengabdi menginput data sesuai bagian masing- masing di kolom data computer. Jadi, pengabdi harus menginput sesuai dengan judul kolom yang sudah disediakan dan disesuaikan dengan point dari dokumen tersebut. Hal ini dilakukan agar dalam proses pencarian data tidak terjadi kelamaan waktu ataupun kesusahan untuk mencari data.
3. Melakukan verifikasi ke pihak pengurus intansi. Setelah melakukan penginputan data ke komputer, pengabdi melakukan verifikasi ke pengurus intansi atau ke pemandu magang dan melaporkan bahwa data sudah diinput ke computer secara rapi dan sesuai dengan panduan. Setelah itu, pengabdi kembali melanjutkan penginputan dokumen selanjutnya yang diberikan oleh pemandu magang atau pengurus intansi lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan magang ini merupakan bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antar program pendidikan dengan keterampilan yang diperoleh melalui aktivitas kerja secara langsung untuk mencapai tingkat keahlian tertentu. Magang bagi mahasiswa merupakan pengalaman baru secara individu untuk belajar dan mengetahui pengalaman kerja yang ada pada sebuah perusahaan. Pada saat magang, mahasiswa akan mendapatkan ilmu baru dan pengalaman kerja yang baik yang diajarkan oleh para pendamping mereka. Magang di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur Bidang Kelautan, Pesisir, dan Pengawasan memberikan pembelajaran mengenai pengoordinasian kebijakan teknis pengembangan pemberdayaan masyarakat pesisir dan pulau-pulau kecil. Dari sini, penulis bisa mendapatkan pengalaman menginput data dan mengetahui sistem dari perekapan kegiatan, perekapan data di computer secara rapi, validasi, hingga proses tanda tangan dan terkonfirmasinya kegiatan yang nantinya akan melibatkan masyarakat pesisir. Dengan melakukan tugas magang ini, penulis juga bisa membantu intansi untuk menyelesaikan perekapan dokumen secara lebih cepat dan mengurangi penumpukan data-data yang belum terselesaikan. Selain itu, juga penulis mendapatkan relasi yang memberikan motivasi dan nilai positif yang dapat membangkitkan semangat penulis untuk selalu menjalankan kegiatan positif dan berguna bagi orang lain.

Saran yang diberikan kepada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur diharapkan menjalin kerjasama kembali dengan mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Meningkatkan kinerja karyawan agar lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan job desk nya masing-masing. Selalu menjaga interaksi dengan sesama agar tetap terjaganya kekeluargaan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Sunarto, "Kebijakan Publik, Pendeklasian Tanggung Jawab Kepada Presiden," no. August, pp. 9–10, 2015.
- M. I. Dacholfany, *Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik*, vol. 01. 2016.
- Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP Dr. Endang Indartuti, M. S. (2022). Buku Pedoman Penyusunan Laporan MBKM. Program Study Administrasi Publik, 1(1), 1–100.
- Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M. A., Dr.Endang Indartuti, M. S., Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M., Dida Rahmadanik, S.AP., M. A., Muhammad Roisul Basyar, S.AP, M. K., & Yusuf Hariyoko, S.AP., M. A. (2022). Buku Panduan Pelaksanaan Magang. Program Studi Administrasi Publik Untag Surabaya, 1(1), 1–46.

Adiraga, Yudha, and Achma Hendra Setiawan, ‘Analisis Dampak Perubahan Curah Hujan, Luas Tambak Garam, Dan Jumlah Petani Garam Terhadap Produksi Usaha Garam Rakyat Di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati (Periode 2003-2012)’ (Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013)

Daraba, Dahyar, ‘Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik’ (Penerbit Leisyah, 2019)