

REABILITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN WARIS DI KELURAHAN PARIT TOKAYA KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Oleh : Hayati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak

Abstract: *This thesis is intended to provide an understanding of the inheritance certificate services in the Village District Ditch Tokya South Pontianak. Issues concerning the implementation of services especially regarding service certificate Certificate of Inheritance, has not been done in accordance with Law No. 25 Year 2009 on the Public Service, for services given a certificate of inheritance has not shown a series of integrated activities that are simple, transparent, smooth, precise, complete, fair and affordable like: Heritage Certificate of completion of creation sometimes beyond the time period specified, the service system is always faced with a complicated procedure, so that people find it difficult to meet the necessary requirements. The results showed that the implementation of the Inheritance Certificate services is still very far from the expected. such measures are more officers expect remuneration, if seen from the indicators used in this study. This, happens because of weak implementation of the code of ethics officers in the service, so that indicated the actions that deviate from bureaucracy as the officers who volunteered as a service bureau or brokers that lead to acts of corruption. Low awareness bureaucracy responsibility and discipline in the service process, and the persistence of discrimination that led to the service element of nepotism. In addition, less bureaucracy was able to realize the mission of the organization of the rules set out in the delivery of services to the public.*

Keywords: *Implementation Services, Certificate of Waris.*

Abstrak: *Penulisan artikel ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mengenai pelayanan surat keterangan waris di Kelurahan Parit Tokya Kecamatan Pontianak Selatan. Permasalahan mengenai pelaksanaan pelayanan Surat keterangan khususnya mengenai pelayanan Surat Keterangan Waris, belum terlaksana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, karena pelayanan surat keterangan waris yang diberikan belum menunjukkan suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau seperti: penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Warisan terkadang di luar jangka waktu yang sudah ditentukan, sistem pelayanan yang selalu berhadapan dengan prosedur yang berbelit-belit, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Waris masih sangat jauh dari yang diharapkan. seperti tindakan petugas yang lebih mengharapkan balas jasa, jika dilihat dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini, terjadi karena lemahnya penerapan kode etik aparat dalam pelayanan, sehingga berindikasi adanya tindakan-tindakan yang menyimpang dari aparat birokrasi seperti adanya aparat yang menawarkan diri sebagai biro jasa atau calo yang mengarah kepada tindakan terjadinya korupsi. Rendahnya kesadaran aparat birokrasi akan tanggung jawab dan disiplin dalam proses pelayanan, dan masih adanya tindakan diskriminasi pelayanan yang mengarah pada unsur nepotisme. Di samping itu aparat birokrasi kurang mampu mewujudkan misi organisasi dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan kepada publik.*

Kata kunci: *Pelaksanaan Pelayanan, Surat Keterangan Waris.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Setiap aparatur berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan pelayanan Publik dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan Publik pasal 1 ayat (1), memberikan pengertian bahwa Pelayanan publik (*public services*) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan Publik. Sebagai pelaksana pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan Publik.

Berdasarkan pengamatan di Kelurahan Parit Tokaya Kecamatan Pontianak Selatan, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Surat keterangan khususnya mengenai pelayanan Surat Keterangan Waris, belum terlaksana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, karena pelayanan yang diberikan belum terlaksana suatu rangkaian kegiatan terpadu

terlaksana suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Penomena dari permasalahan tersebut seperti :

- a. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang terpercaya masih dirasakan kurang memenuhi harapan masyarakat yang mengurus surat keterangan waris.
- b. Kesanggupan petugas dalam membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap belum maksimal sesuai dengan keinginan masyarakat yang mengurus surat keterangan waris
- c. Sikap tegas dengan penuh perhatian yang belum dilakukan oleh petugas kepada masyarakat yang mengurus surat keterangan waris.

Indikasi masalah pelayanan Surat keterangan Waris yang sering dijumpai dalam penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Parit Tokaya Kecamatan Pontianak Selatan. Contoh konkrit petugas dalam memberikan pelayanan surat keterangan waris kepada masyarakat, belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat, baik dilihat dari kemampuan, kesanggupan dan sikap tegas, sehingga pelayanan yang diberikan kurang mendapat respon positif dari masyarakat, baik mengenai waktu penyelesaian, prosedur pelayanan, maupun adanya ketidakadilan dalam memberikan pelayanan.

Tujuan yang hendak dicapai adalah mengungkapkan realibility (kemampuan dan keandalan aparatur), responsiveness (kesanggupan aparatur) dan empathy (sikap tegas dari aparatur) kelurahan dalam memberikan perhatian terhadap masyarakat di Kelurahan Parit Tokaya. Data penelitian diperoleh dengan wawancara terhadap masyarakat Kelurahan Parit Tokaya yang mengurus Surat Keterangan Waris,

Tokaya yang mengurus Surat Keterangan Waris, Lurah Parit Tokaya, Sekretaris Lurah, Kasi Pemerintahan dan petugas pelayanan.

Selanjutnya manfaat atau harapan penelitian ini adalah: 1) Manfaat Teoritis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan bidang pelayanan publik; 2) Manfaat Praktis, yaitu bagi pihak Pemerintah Kelurahan Parit Tokaya Kecamatan Pontianak Selatan khususnya dan Pemerintah Kota Pontianak umumnya dalam rangka memberikan pelayanan Surat Keterangan Waris.

Kebijakan pemerintah mengenai sektor pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik, pasal 1 ayat (1) ditegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian ayat (7) menegaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan 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 terukur. (Sea, 2009:6).

Pemahaman pelayanan publik yang disediakan oleh birokrasi merupakan wujud dari fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Dapat dipertegas bahwa maksud dari publik servis tersebut adalah demi untuk mensejahterakan masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut Widodo (2001:269) mengartikan "pelayanan publik sebagai pemberian layanan

(melayani) keperluan seseorang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan".

B. PELAYANAN PUBLIK

Tjiptono sebagaimana (dalam Napitupulu (2007:172), ada lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

- a. *Realibility*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya;
- b. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- c. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.
- d. *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi;
- e. *Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen:

Berdasarkan tugas pemerintah kelurahan di bidang pembinaan dan pelayanan kependudukan, akan didapatkan pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Keterangan Waris kepada masyarakat, yang secara hakekat apa yang telah dilaksanakan akan menghasilkan pelayanan yang prima. Dalam pelayanan Umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta para petugas yang berkecimpung di dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan

alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan mengungkapkan pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Waris, baik dilihat dari Realibility, Responsiveness dan Emphaty. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Parit Tokaya Kecamatan Pontianak Selatan. Subjek penelitian terdiri dari: 1) Masyarakat dan pemuka masyarakat Kelurahan Parit Tokaya yang mengurus Surat Keterangan Waris, 2) Lurah Parit Tokaya dan Sekretaris Lurah, 3) petugas pelayanan, Pemuka Masyarakat.. Teknik pemilihan subjek penelitian digunakan dengan teknik bertujuan (*purposive*) maksudnya penentuan subjek penelitian diambil kepada orang-orang yang banyak mengetahui permasalahan atau yang terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi: teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi dan didukung oleh instrument pengumpulan data, yaitu: 1) Pedoman Observasi, yaitu daftar pengamatan yang dipersiapkan sebelumnya terhadap gejala yang akan diamati. 2) Panduan wawancara, yaitu suatu panduan yang memuat beberapa pertanyaan mengenai permasalahan yang diteliti, yang ditujukan kepada informan sebagai sumber informasi dalam penelitian dan 3) Dokumen dan arsip yang berhubungan permasalahan yang akan diteliti..

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data

kualitatif yang diperoleh dengan melakukan wawancara dan mendokumentasikan beberapa obyek yang menjadi bahan penelitian.

D. PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN WARIS

1. Realibilitas Pelayanan

Realibilitas yaitu kemampuan dan keandalan petugas dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, artinya kesanggupan aparat birokrasi dalam menyelesaikan tugas yang diserahkan kepadanya harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya; seperti menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, tidak merugikan, dan berani menanggung atau memikul resiko atas keputusan atau tindakan yang diambilnya. Dalam operasionalnya tanggung jawab pelayanan aparat birokrasi dilihat dari ketepatan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan, tidak melampar kesalahan terhadap orang lain, memelihara dan menggunakan barang publik dengan baik pada, dan melayani kepentingan umum.

Hasil wawancara dengan subjek penelitian, diperoleh keterangan bahwa:

Pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan ini tidak tepat waktu, karena faktor rendahnya tingkat tanggungjawab aparat birokrasi. Hal ini, tercermin dari sikap dan tindakan serta perilaku aparat yang enggan menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu, dan suka menunda-nunda pekerjaan dengan alasan yang tidak masuk akal. Ini berarti belum diterapkannya prinsip pelayanan yang cepat disebabkan, karena aparat birokrasi belum jelas memahami aturan dan mengetahui tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan terjadi keterlambatan. Lambatnya aparat birokrasi dalam menyelesaikan pekerjaan terlihat dari banyaknya berkas-berkas pengguna jasa yang menumpuk di meja petugas yang belum diselesaikan, sehingga petugas megulur-ulur waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat sesuai yang telah dijanjikan

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus surat keterangan waris, menunjukkan bahwa:

Rendahnya tanggung jawab aparat birokrasi publik Lurah tersebut yang terlihat dari kurangnya kesadaran atas tanggung jawab yang diembannya, seperti melalaikan tugas pelayanan kepada pengguna jasa dengan seringnya petugas tidak berada di tempat, serta ada saja petugas yang berhalangan masuk kantor disebabkan adanya kegiatan adat dan upacara agama. Sementara pengawasan yang dilakukan oleh Lurah masih rendah, khususnya pengawasan secara intern.

Seiring dengan itu, hasil wawancara dengan Lurah Parit Tokaya, diperoleh keterangan bahwa:

Tindakan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan telah memberikan pendidikan/latihan bagi pegawai terkait dengan penggunaan sarana kantor seperti komputer dalam rangka peningkatan sumber daya manusia. Dengan tujuan untuk mendukung kegiatan ini pelaksanaan program-program yang telah dijalankan seperti; pendidikan dan latihan dalam rangka mengantisipasi peralatan yang semakin canggih, termasuk pembenahan manajemen kerja secara sistematis dan berkelanjutan, memperbaiki sistem dan tata kerja, peningkatan prasarana pendukung serta penyelenggaraan koordinasi yang intensif dan terpadu.

Realita pelayanan seperti tersebut, semakin membuktikan bahwa kemampuan dan kehandalan petugas pelayanan di Kelurahan Parit Tokaya mengenai ketepatan waktu penyelesaian urusan dalam proses pelayanan hanya sekedar janji tetapi kenyataannya tidak sesuai, sehingga pengguna jasa menjadi pihak yang tidak mempunyai peran dan posisi tawar yang menentukan malahan justru didikte oleh keinginan aparat birokrasi.

2. Responsitas Pelayanan

Responsitas Pelayanan merupakan kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen dengan tanpa

pamrih. Pelayanan *Responsiveness* oleh aparat birokrasi kepada masyarakat pengguna jasa Pelayanan Surat Keterangan Waris merupakan suatu dambaan bagi setiap masyarakat pengguna jasa layanan. Tindakan petugas tanpa pamrih tersebut, tercermin dari cara melayani permohonan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, dan tanpa mengharapkan balas jasa berupa biaya tambahan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan Surat keterangan Waris, diperoleh keterangan bahwa:

Petugas Kelurahan Parit Tokaya dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Waris masih ada kesan menuntut balas jasa, dalam artian memberikan pelayanan belum sepenuhnya dengan keikhlasan. Hal ini berarti, dalam pelayanan petugas belum melaksanakan tugasnya dengan ikhlas. karena adanya imbalan berupa uang balas jasa yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.

Pernyataan ini diperkuat hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna jasa pelayanan Surat Keterangan Waris, diperoleh keterangan bahwa:

Proses pembuatan Surat Keterangan Waris cukup panjang, sehingga memakan waktu cukup lama, saya enggan untuk mengurus sendiri. Urusan tersebut saya serahkan kepada salah seorang petugas dengan kerelaan memberikan uang balas jasa. Menurut saya ini keadaan seperti ini sudah menjadi rahasia umum, disamping bisa memberikan tambahan pendapatan kepada yang bersangkutan, dia mengetahui seluk-beluk untuk urusan tersebut. Apabila saya urus sendiri pelayanannya cukup berbelit-belit, nanti saya akan rugi waktu, biaya, dan tenaga.

Realitas ini, semakin membuktikan faktor nepotisme masih cukup kental melekat dalam urusan birokrasi. Selanjutnya, dari wawancara itu memperlihatkan adanya sikap dan tindakan pilih

aparatus birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa tercermin dari sikap dan tindakan aparatus birokrasi seperti sapaan ramah yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa yang telah dikenal oleh petugas pelayanan. Selain itu, aparatus terlihat mendahulukan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa yang memiliki hubungan keluarga dan kerabat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, memperlihatkan bahwa proses pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena masih ada keluhan dari masyarakat pengguna jasa dalam menyelesaikan urusannya. Hal ini masyarakat harus menunggu dengan sabar, namun solusi penyelesaian yang diberikan aparatus pelayanan tetap tidak memuaskan pengguna jasa karena birokrasi pelayanan tetap tidak mampu memberikan jaminan kepastian, sehingga pengguna jasa yang telah lama menunggu terkesan hanya dibiarkan oleh aparatus birokrasi. Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa aparatus birokrasi dalam melaksanakan tugasnya belum memahami rincian tugas yang diembannya.

3. Empati Pelayanan

Empati pelayanan atau sikap tegas dengan penuh perhatian dari aparatus terhadap konsumen, tidak terlepas dari ketulusan hati seorang aparatus birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya, sehingga terkesan jujur dalam bekerja. Operasionalnya, sikap *empathy* petugas dalam proses pelayanan dijabarkan beberapa indikator, yaitu (1) aparatus birokrasi tidak menyalahgunakan wewenang dalam pemberian pelayanan, (2) sikap berterus terang aparatus

birokrasi dalam pelayanan, (3) Sikap ramah dan santun aparatus birokrasi, dan (4) menjalankan tugas dengan setia

Berdasarkan hasil wawancara, dengan masyarakat yang mengurus pelayanan Surat Keterangan Waris, dapat diketahui bahwa:

Petugas dalam memberikan pelayanan terlihat masih adanya yang bertindak di luar aturan yang telah ditetapkan dan tidak ada koordinasi yang baik dalam penerapan aturan, sehingga terjadi multi interpretasi dalam menjalankan kewenangan yang dimiliki oleh petugas tersebut. Adanya tindakan penyalahgunaan wewenang tersebut masyarakat merasa dirugikan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dengan masyarakat yang mengurus pelayanan Surat Keterangan Waris, dapat diketahui bahwa:

Petugas dalam memberikan pelayanan terlihat masih adanya yang bertindak di luar aturan yang telah ditetapkan dan tidak ada koordinasi yang baik dalam penerapan aturan, sehingga terjadi multi interpretasi dalam menjalankan kewenangan yang dimiliki oleh petugas tersebut.

Realitas pelayanan tersebut, menunjukkan lemahnya kontrol yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang, sehingga petugas di tingkat bawah dapat bertindak di luar batas kewenangan yang ada berdasarkan aturan yang ditetapkan. Bentuk penyalahgunaan wewenang yang berdampak terjadinya tindakan menyimpang dari aturan adalah penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh orang yang memiliki suatu kewenangan tertentu yang bekerjasama dengan pihak lain dengan cara sogok menyogok, suap, mengurangi standar spesifikasi atau volume dan penggelembungan dana (*mark up*).

E. PENUTUP

Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis mengenai pelayanan Surat Keterangan

Waris dari indikatornya, maka pelayanan Surat Keterangan Waris Kelurahan Parit Tokaya Kecamatan Pontianak Selatan dapat disimpulkan bahwa:

1. Realibility pelayanan Surat Keterangan Waris masih sangat jauh dari yang diharapkan. Fenomena pemberian pelayanan ini terlihat, seperti tindakan petugas yang lebih mengharapkan balas jasa, adanya penyalahgunaan wewenang, menghindari tanggung jawab, pelanggaran terhadap aturan yang ditetapkan, dan munculnya diskriminasi dalam pelayanan. Dengan demikian, masyarakat pengguna jasa merasa dirugikan dalam pelayanan secara komprehensif.
2. Responsiveness pelayanan Keterangan surat Waris yang dilakukan petugas Kelurahan Parit Tokaya dapat dinilai masih rendah, jika dilihat dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini, terjadi karena lemahnya penerapan kode etik aparat dalam pelayanan, sehingga berindikasi adanya tindakan-tindakan yang menyimpang dari aparat birokrasi seperti adanya aparat yang menawarkan diri sebagai biro jasa atau calo yang mengarah kepada tindakan terjadinya korupsi. Rendahnya kesadaran aparat birokrasi akan tanggung jawab dan disiplin dalam proses pelayanan, dan masih adanya tindakan diskriminasi pelayanan yang mengarah pada unsur nepotisme.
3. Empaty pelayanan Surat Keterangan Waris oleh petugas Kelurahan Parit Tokaya, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian ini masih jauh dari harapan pada umumnya. Hal ini, menunjukkan aparat birokrasi kurang mampu mewujudkan misi organisasi dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan kepada publik. Oleh karena itu,

timbul ketidak-puasan masyarakat sebagai pengguna jasa yang nampak pada keluhan yang disampaikan dalam hal pelayanan Surat Keterangan Waris.

REFERENSI

- Dwiyanto Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), Yogyakarta: UGM.
- Moenir, A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.