

# PENINGKATAN EKSISTENSI UNIT PELAKSANA TEKNIS PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN (STUDI KASUS PELAYANAN KTP, KARTU KELUARGA DAN AKTE KELAHIRAN)

Ir. Budi Ashari, MM, MSi \*)

## ABSTRAK

Tujuan kajian ini untuk memetakan posisi dan eksistensi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemerintah Kabupaten Pamekasan yang menangani pelayanan pengurusan KTP/KK dan Akte Kelahiran serta pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* (akuntabilitas dan transparansi) di UPT tersebut. Dengan menggunakan alat analisis statistik deskriptif kualitatif dan indeks kepuasan masyarakat, hasil kajian menyebutkan bahwa secara kelembagaan eksistensi UPT Kabupaten Pamekasan memiliki beberapa kelemahan, yaitu: (1) tidak memiliki kewenangan menerbitkan perizinan; (2) tidak memiliki nomenklatur sebagaimana SKPD lainnya; (3) tidak memiliki anggaran; (4) tidak tersedia jenjang karir yang jelas bagi PNS yang bekerja di UPT yang bersangkutan; (5) keberadaan UPT justru memperpanjang birokrasi yang ada; (6) UPT Kabupaten Pamekasan memiliki keterbatasan pada sisi SDM, sarana dan prasaranan inti dan penunjang; dan (7) eksistensi UPT belum mengaju pada PP Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

**Kata Kunci :** UPT, *Good Governance*, KTP/KK, Akte Kelahiran, Kabupaten Pamekasan

## PENDAHULUAN

Dewasa ini tuntutan praktek-praktek tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* kembali mengemuka di masyarakat. Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya kesadaran masyarakat bahwa pengelolaan pemerintahan bukanlah semata-mata tugas dan tanggung jawab pemerintah. Tetapi perlu melibatkan stakeholder lain seperti anggota masyarakat (*civil society*) dan sektor swasta (*private sector*).

Pemahaman tentang pemerintahan telah mengalami perubahan dan pergeseran paradigma, yakni dari

paradigma yang awalnya memandang pemerintahan sebagai *government rule*, kini menjadi *good governance*.

Paradigma *government rule* berarti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik senantiasa lebih menyandarkan diri pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada paradigma ini, pelaksanaan pemerintahan hanya bertumpu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, kaku, dan cenderung mengabaikan peran masyarakat dan sektor swasta.

Sedangkan paradigma *good governance* mengartikan, penyelenggaraan

\*) Peneliti Merangkap Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Pamekasan

pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada pemerintahan atau negara (*state*) saja, tetapi melibatkan seluruh elemen, baik di dalam intern eksekutif-birokrasi maupun di luar eksekutif-birokrasi, yaitu masyarakat (*civil society*) dan sektor swasta (*private sector*).

Pada prinsip *good governance* inilah penyelenggara pemerintahan berusaha mendekati diri dengan rakyat. Hubungan antara yang melayani dan yang dilayani berusaha didekatkan. Sehingga dalam konteks inilah peran desentralisasi atau otonomi daerah menjadi sangat penting dan menentukan arah pembangunan dan keberhasilan suatu daerah.

Mengawasi pelaksanaan *good governance* yang bertujuan menciptakan kondisi pelayanan publik yang baik, prima, dan berkualitas, maka Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Pamekasan pada 2001 membentuk suatu Unit Pelayanan Terpadu atau UPT.

Langkah pembentukan UPT ini ditindaklanjuti dengan menerbitkan Peraturan Bupati (Perbup) Pamekasan Nomor 26/2007 tentang Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu dan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Pamekasan.

Perbup tersebut terdiri dari 5 (lima) Bab dan 8 pasal yang secara ringkas memuat (1) bahwa pemberian layanan publik di Kabupaten Pamekasan dibagi dalam 2 (dua) kategori, yaitu *pertama* dilakukan secara terpusat (15 jenis pelayanan perizinan) yang dilakukan di UPT dengan sistem satu atap dan yang

*kedua* dilakukan secara terpecah yang dilakukan oleh SKPD yang bersangkutan untuk jenis layanan tertentu (103 layanan perizinan); (2) setiap jenis layanan di SKPD dan UPT memiliki standar pelayanan publik (SPP), dimana SPP ditetapkan dengan keputusan pimpinan SKPD yang bersangkutan; (3) setiap penerima layanan di UPT diberi buku SPP dan berhak menilai kualitas layanan dan hak untuk menyampaikan masukan dan saran melalui kotak saran yang tersedia.

Selanjutnya dalam perjalanannya eksistensi dan keberadaan UPT Kabupaten Pamekasan mengindikasikan beberapa kelebihan dan kelemahan UPT Pemkab Pamekasan. Sejalan dengan itu maka Kajian Kebijakan Peningkatan Eksistensi dan Keberadaan UPT Pemkab perlu dilakukan.

Rumusan masalahnya adalah bagaimana eksistensi dan keberadaan UPT di Pemkab Pamekasan secara kelembagaan dan bagaimana pula upaya-upaya meningkatkan eksistensi dan keberadaannya.

Maksudnya adalah mengetahui eksistensi UPT dan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* berdasarkan pada karakteristik akuntabilitas dan transparansi di UPT yang menangani pelayanan KTP/KK dan Akte Kelahiran. Sedangkan tujuannya adalah memetakan posisi dan eksistensi UPT Pemkab Pamekasan yang menangani pelayanan KTP/KK dan Akte Kelahiran dan *good governance* (akuntabilitas dan transparansi) di UPT tersebut.

Berdasar teori, UPT Pemkab Pamekasan dibentuk untuk memberi suatu bentuk pelayanan publik kepada

masyarakat. Bentuk pelayanan tersebut harus baik, prima dan berkualitas. Pelayanan publik bisa terselenggara baik bila terbentuk tata kelola pemerintahan yang baik, benar, bersih dan berwibawa (*clean and good governance*).

Dalam perkembangannya, menurut penilaian masyarakat, konsep "*governance*" dalam "*clean and good governance*" rancu dengan konsep "*government*". Konsep "*governance*" lebih inklusif daripada "*government*". Konsep "*governance*" menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah). Konsep "*governance*" melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, tapi juga peran berbagai aktor di luar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas (Ganie-Rochman, 2000 : 141).

Selanjutnya *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik dapat diukur melalui indikator tingkat transparansi dan akuntabilitasnya dengan menggunakan Indeks Kepuasan Publik (IKP) yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/272004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005 :219).

## METODE KAJIAN

Jenis kajian ini ditinjau dari segi manfaatnya adalah kajian terapan. Berdasarkan tujuan kajian adalah kajian deskriptif. Kajian ini termasuk kajian yang penekanan utamanya adalah menggu-

nakan data kualitatif yang dikuantitatifkan karena dalam kajian ini dilakukan pengukuran dengan bantuan skala ordinal, yaitu skala likert.

Dalam kajian ini metode pengumpulan datanya menggunakan pendekatan kuantitatif dimana data primer yang dicari berbentuk angka-angka. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena objek dari Kajian ini bisa diukur, yaitu akuntabilitas dan transparansinya dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM yang berkaitan dengan pelayanan di Pemkab Pamekasan yang menangani pelayanan KTP/KK dan Akte Kelahiran.

Objek dari kajian ini adalah UPT di Pemkab Pamekasan yang menangani pelayanan KTP/KK dan Akte Kelahiran. Semua objek tersebut di atas merupakan sampel dalam kajian yang akan dinilai akuntabilitas dan transparansinya oleh responden (*civil society* dan *private sector*) melalui IKM. Dengan jumlah responden untuk pengukuran akuntabilitas dan transparansi masing-masing objek pelayanan ditetapkan sebanyak 110 responden.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara survey kuesioner, wawancara mendalam dan pengamatan atas seluruh sampel. Pengolahan data dilakukan secara manual dengan bantuan software WS Word dan Microsoft Office Excel.

Data primer di analisis dengan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat atau Customer Satisfaction Index (CSI). Dan data sekunder dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif.

## ANALISA DAN PEMBAHASAN Karakteristik Kelembagaan UPT Kabupaten Pamekasan

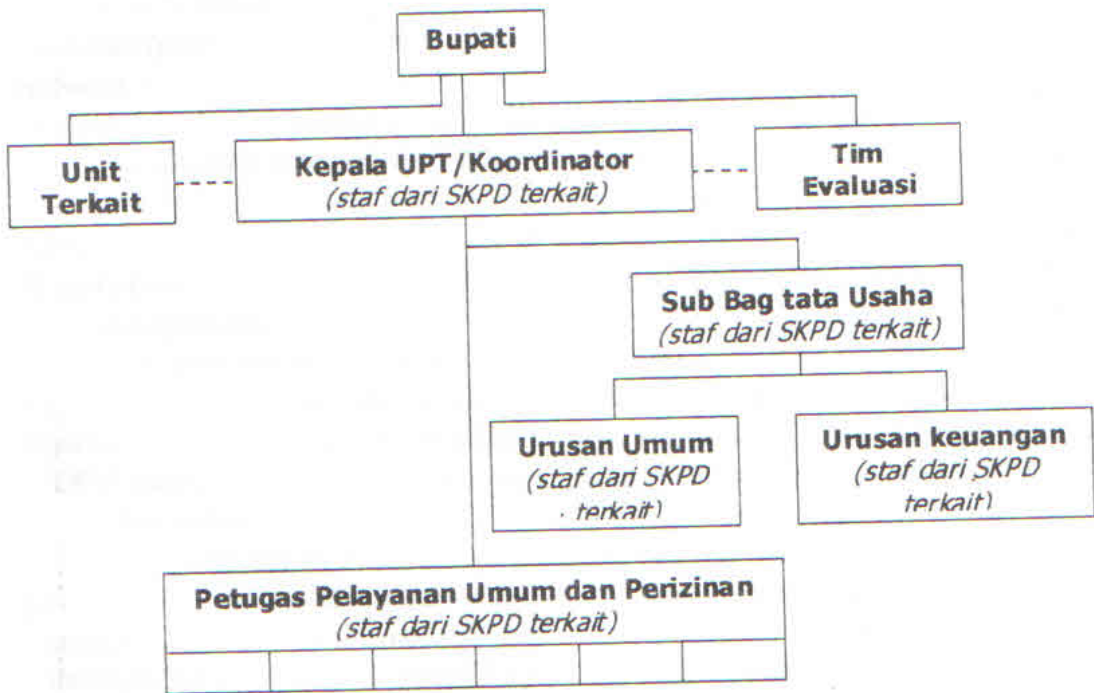
Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Pamekasan dibentuk pada tahun 2001. Kemudian pada tanggal 14 Juli 2007 dikeluarkan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten

Pamekasan. Selanjutnya secara umum karakteristik kelembagaan UPT di Kabupaten Pamekasan dapat diuraikan sebagai berikut.

### Struktur Organisasi UPT Kabupaten Pamekasan

Struktur organisasi UPT Kabupaten Pamekasan secara organisatoris berada di bawah Bupati seperti terlihat pada Bagan 1 di bawah ini.:

Bagan 1  
Susunan Organisasi Unit Pelayanan Terpadu (UPT)  
Kabupaten Pamekasan



Sumber : UPT Kabupaten Pamekasan, 201

Status kelembagaan UPT Kabupaten Pamekasan bersifat non-struktural artinya UPT tersebut tidak mempunyai eselonering. Sehingga dalam struktur organisasinya tidak ada istilah kepala UPT, yang ada adalah istilah koordinator UPT yang dijabat

oleh seorang staf biasa dari Satker atau SKPD terkait (dari Bagian Umum Sekretariat Kabupaten Pamekasan).

Selanjutnya dibawah koordinator ada 2 (dua) jenis pekerjaan, yaitu pertama jenis pekerjaan yang sifatnya administratif

yang terdiri dari Sub Bagian Tata Usaha yang membawahi urusan Umum dan Urusan Keuangan yang bekerja di bidang administrasi. *Kedua*, adalah jenis pekerjaan yang bersifat teknis pelayanan yang terdiri dari staf teknis dari masing-masing SKPD yang menangani secara teknis 15 jenis layanan perizinan sesuai Tabel 3 di bawah.

Jabatan-jabatan untuk pekerjaan administrasi dan teknis dipegang oleh staf-staf yang berasal dari SKPD-SKPD terkait dimana posisi mereka di instansi induk SKPD yang bersangkutan masih berstatus staf biasa dan tidak memiliki jabatan secara struktural di instansi asalnya.

Dilihat dari Bagan struktur organisasi UPT Kabupaten Pamekasan di atas dan uraian singkat tentang struktur organisasi UPT di Kabupaten Pamekasan dapat dianalisis, bahwa secara kelembagaan eksistensi UPT Kabupaten Pamekasan memiliki beberapa kelemahan, yaitu : (1) tidak memiliki kewenangan menerbitkan izin-izin pelayanan; (2) tidak memiliki nomenklatur sebagaimana SKPD lainnya; (3) tidak memiliki anggaran; (4) tidak tersedia jenjang karir yang jelas bagi PNS yang bekerja di UPT yang bersangkutan; (5) memiliki keterbatasan pada sisi SDM, sarana dan prasarana inti dan penunjang; dan (6) eksistensi UPT belum mengaju pada PP Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah yang diterbitkan dan diundangkan pada tanggal 23 Juli 2007.

Perbup No. 26/2007 belum mengacu pada Peraturan Pemerintah/PP Nomor 41 Tahun 2007, padahal dalam pasal 15 PP Nomor 41 Tahun 2007 diterangkan bahwa UPT sebagai lembaga teknis daerah

merupakan unsur pendukung kepala daerah yang mempunyai tugas yang bersifat spesifik (pelayanan perizinan bisa dianggap sebagai pekerjaan yang sifatnya spesifik). Dan lembaga teknis tersebut bisa berbentuk badan (ayat 4 dalam pasal tersebut) dan dipimpin oleh kepala badan setingkat eselon IIb (pasal 35 ayat 2) yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah.

### Jenis-Jenis Layanan UPT Kabupaten Pamekasan

Perbup Pamekasan Nomor : 26 Tahun 2007 terdiri dari 5 (lima) Bab dan 8 pasal. Secara ringkas Perbup tersebut memuat (1) bahwa pemberian layanan publik di Kabupaten Pamekasan dibagi dalam 2 (dua) kategori, yaitu *pertama* dilakukan secara terpusat (15 jenis pelayanan perizinan) yang dilakukan di UPT dengan sistem satu atap dan yang *kedua* dilakukan secara terpecah yang dilakukan oleh SKPD yang bersangkutan untuk jenis layanan tertentu (103 layanan perizinan); (2) setiap jenis layanan di SKPD dan UPT memiliki standar pelayanan publik (SPP), dimana SPP ditetapkan dengan keputusan pimpinan SKPD yang bersangkutan; (3) setiap penerima layanan di UPT diberi buku SPP dan berhak menilai kualitas layanan dan hak untuk menyampaikan masukan dan saran melalui kotak saran yang tersedia.

Jenis-Jenis layanan di UPT Kabupaten pamekasan menurut Perbup Nomor : 26 Tahun 2007 terdiri dari 15 (lima belas) jenis layanan seperti terlihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1  
15 Jenis Layanan di UPT Kabupaten Pamekasan Sesuai Perbup  
Nomor : 26 Tahun 2007

NO	JENIS LAYANAN	NAMA SKPD PENGOLAH
1	Izin Gangguan (HO)	Bagian Perekonomian
2	Izin Tontonan	Bagian Kesra
3	Izin Pemakaian Gedung Serba Guna	Bagian Umum
4	Izin Mendirikan bangunan (IMB)	Dinas Pemukiman
5	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
6	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
7	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
8	Akta-Akta Catatan Sipil	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
9	KTP	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
10	Izin Prinsip	Bappeda
11	Izin Trayek	Dinas Perhubungan
12	Izin Pembelian Tembakau	Dinas Kehutanan dan Perkebunan
13	Izin Pengusahaan Gudang Tembakau	Dinas Kehutanan dan Perkebunan
14	Izin Reklame	Dinas Infokom
15	Izin Lembaga Latihan Swasta	Dinas Tenaga Kerja dan transmigrasi

Sumber : Lampiran I Perbup Pamekasan No. 26 tahun 2007

Sementara jenis-jenis layanan tertentu di SKPD Kabupaten Pamekasan terdiri dari 103 jenis layanan tertentu yang terbagi dan tersebar dalam berbagai bentuk layanan-layanan tertentu di SKPD-SKPD di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Pamekasan. 103 jenis-jenis layanan tertentu di SKPD-SKPD Kabupaten Pamekasan dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2  
103 Jenis Layanan Tertentu di SKPD-SKPD Kabupaten Pamekasan  
Sesuai Perbup Nomor : 26 Tahun 2007

No	Jenis Layanan	Nama SKPD Pengolah
1	12 jenis layanan tertentu (kesehatan)	Dinas Kesehatan dan Puskesmas
2	1 jenis layanan STDU Penggilingan Padi	Dinas Pertanian
3	8 jenis layanan tertentu	Dinas Peternakan
4	6 jenis layanan tertentu	Dinas Pengairan
5	2 jenis layanan tertentu	Dinas Perhubungan
6	17 jenis layanan tertentu	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
7	2 jenis layanan tertentu	Dinas Prasarana
8	6 jenis layanan tertentu	Dinas Kebersihan dan LH
9	4 jenis layanan tertentu	Dinas Pendapatan
10	6 jenis layanan tertentu	BKKBN
11	5 jenis layanan tertentu	RSUD
12	4 jenis layanan tertentu	PDAM
13	1 jenis layanan tertentu	Dinas Kehutanan dan Perkebunan
14	11 jenis layanan tertentu	Kecamatan
15	18 jenis layanan tertentu	Kelurahan

Sumber : Diolah dari lampiran II Perbup Pamekasan No. 26 tahun 2007

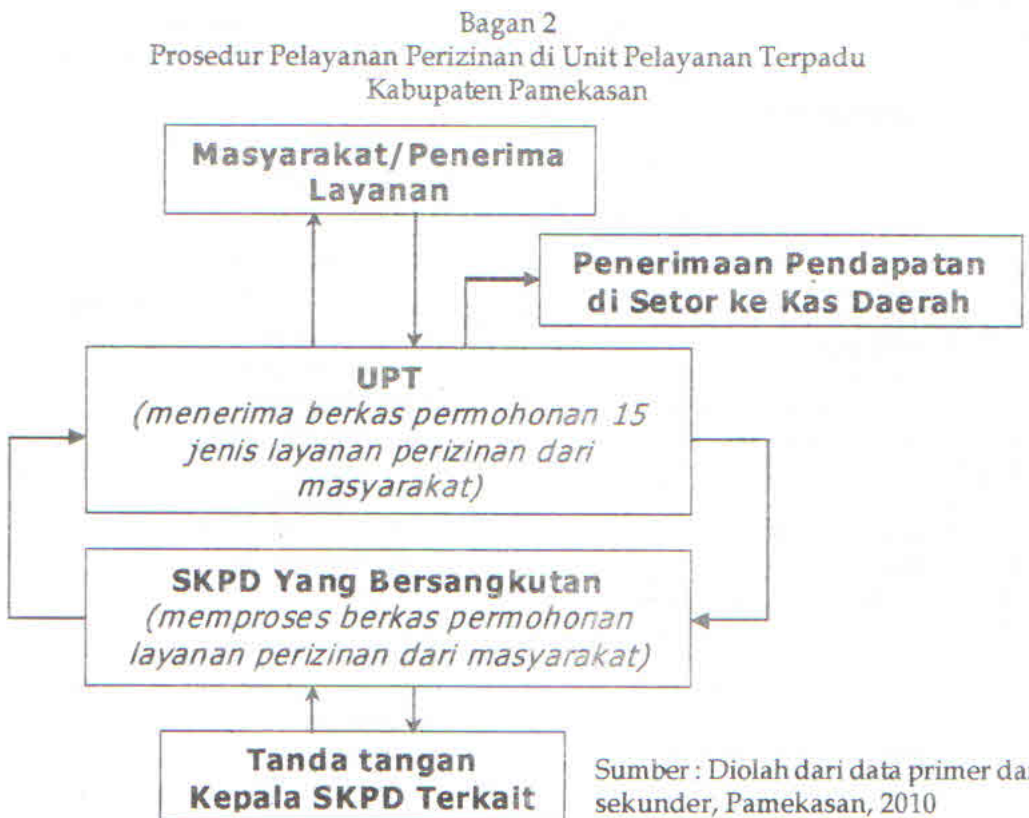
Dilihat dari jenis dan sebaran pemberian layanan perizinan di UPT dan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan di atas, dapat dianalisis bahwa UPT di Kabupaten Pamekasan hanya melayani sebagian kecil dari jenis-jenis pelayanan perizinan yang ada di lingkungan Kabupaten Pamekasan.

Jumlah total perizinan yang dilayani di UPT Kabupaten Pamekasan hanya berjumlah 12,7 % dari total keseluruhan pelayanan perizinan yang ada di kabupaten pamekasan. Jumlah 12,7 % tersebut berasal dari perhitungan sebagai berikut :  $(15 : 118) \times 100 \% = 12,7 \%$ , sementara angka 118 berasal dari 15 pelayanan di UPT ditambah dengan 103 pelayanan yang ada di SKPD-SKPD di lingkungan Kabupaten Pamekasan.

Padahal seharusnya sesuai dengan PP-41/2007 untuk perampingan dan efisiensi serta mencegah kebocoran yang terkait dengan masalah-masalah perizinan maka pengaturan dan pemberian izin di pemerintahan daerah akan lebih efektif dan efisien jika dilakukan terpusat dalam satu atap dengan membentuk satu badan tersendiri setingkat eselon II seperti yang sekarang eksis di kabupaten Sidoarjo, yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu atau BPPT.

### Mekanisme Pelayanan di UPT Kabupaten Pamekasan

Sementara mekanisme dan operasionalisasi pelayanan perizinan di UPT dapat dilihat pada Bagan 2 di bawah ini.



Tabel 3  
 Nilai rata-Rata Tingkat Harapan dan Realisasi Pengurusan KTP/KK

No	Kriteria	Kode	Tingkat Harapan	Tingkat	Tingkat Realisasi
			Nilai rata2	Bias	Nilai rata2
1	Prosedur pelayanan	x <sub>1</sub>	3.87	1	2.87
2	Persyaratan pelayanan	x <sub>2</sub>	4.5	2.5	2
3	Kejelasan petugas pelayanan	x <sub>3</sub>	4.25	0.88	3.37
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	x <sub>4</sub>	4.37	0.87	3.5
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	x <sub>5</sub>	4	0.25	3.75
6	Kemampuan petugas pelayanan	x <sub>6</sub>	4.12	0.5	3.62
7	Kecepatan pelayanan	x <sub>7</sub>	4.25	1.5	2.75
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	x <sub>8</sub>	4.37	0.37	4
9	Kesopanan dan keramahan petugas	x <sub>9</sub>	4.25	0.5	3.75
10	Kewajaran biaya pelayanan	x <sub>10</sub>	4.37	1.25	3.12
11	Kepastian biaya pelayanan	x <sub>11</sub>	3.75	0.63	3.12
12	Kepastian jadwal pelayanan	x <sub>12</sub>	4	0.88	3.12
13	Kenyamanan lingkungan	x <sub>13</sub>	4.5	0	4.5
14	Keamanan pelayanan	x <sub>14</sub>	4.62	0.25	4.87
Nilai Rata-Rata			4.23	0.78	3.45

Sumber : Diolah dari data primer, Pamekasan, 2010

Sementara indeks kepuasan responden atas pelayanan KTP/KK yang dihitung dari sisi akuntabilitas dan Transparansi menunjukkan angka 67.60 %. Artinya responden merasa puas atas pelayanan dalam mengurus KTP/KK di UPT Kabupaten Pamekasan.

Selanjutnya dari hasil analisis tingkat bias atau tingkat perbedaan atas akuntabilitas dan transparansi, maka menurut responden, variabel-variabel pelayanan yang sudah baik pelaksanaannya dan harus dipertahankan adalah variabel-variabel yang berkaitan dengan keadilan mendapatkan pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Sementara variabel-variabel pelayanan yang harus ditingkatkan dari sisi akuntabilitas dan transparansi adalah variabel-variabel persyaratan pelayanan,

kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, dan kewajaran biaya pelayanan.

Sama seperti di atas, akuntabilitas dan transparansi pengurusan Akte Kelahiran di UPT Kabupaten Pamekasan dihitung berdasarkan variabel-variabel (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggungjawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, dan (14) keamanan pelayanan.

Rata-rata responden mempunyai harapan yang tinggi atas ke-14 variabel pelayanan tersebut. Nilai harapan yang mereka harapkan rata-rata adalah 4,3 (sangat tinggi) namun dalam realisasinya

rata-rata pelayanan yang mereka dapatkan hanya bernilai 3,35 (cukup tinggi). Nilai rata-rata harapan dan realisasi serta tingkat bias pengurusan KTP/KK dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4  
Nilai rata-Rata Tingkat Harapan dan Realisasi Pengurusan Akte Kelahiran

No	Kriteria	Kode	Tingkat Harapan	Tingkat	Tingkat Realisasi
			Nilai rata2	Bias	Nilai rata2
1	Prosedur pelayanan	x <sub>1</sub>	4.3	1.8	2.5
2	Persyaratan pelayanan	x <sub>2</sub>	4.5	2.4	2.1
3	Kejelasan petugas pelayanan	x <sub>3</sub>	4	0.4	3.6
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	x <sub>4</sub>	4.2	1	3.2
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	x <sub>5</sub>	4.5	0.7	3.8
6	Kemampuan petugas pelayanan	x <sub>6</sub>	4.3	0.3	4
7	Kecepatan pelayanan	x <sub>7</sub>	4.3	0.9	3.4
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	x <sub>8</sub>	4.7	0.7	4
9	Kesopanan dan keramahan petugas	x <sub>9</sub>	3.9	0.4	3.5
10	Kewajaran biaya pelayanan	x <sub>10</sub>	4.1	1.8	2.3
11	Kepastian biaya pelayanan	x <sub>11</sub>	4.4	1.6	2.8
12	Kepastian jadwal pelayanan	x <sub>12</sub>	4	0.9	3.1
13	Kenyamanan lingkungan	x <sub>13</sub>	4.4	0.4	4
14	Keamanan pelayanan	x <sub>14</sub>	4.6	0	4.6
Nilai Rata-Rata			4.3	0.95	3.35

Sumber : diolah dari data primer, pamekasan, 2010

Sementara indeks kepuasan responden atas pelayanan Akte Kelahiran yang dihitung dari sisi akuntabilitas dan Transparansi menunjukkan angka 65.60 %. Artinya responden merasa cukup puas atas pelayanan dalam mengurus Akte Kelahiran di UPT Kabupaten Pamekasan.

Selanjutnya dari hasil analisis tingkat bias atau tingkat perbedaan atas akuntabilitas dan transparansi, maka menurut responden, variabel-variabel pelayanan yang sudah baik pelaksanaannya dan harus dipertahankan adalah variabel-variabel yang berkaitan dengan kejelasan petugas pelayanan,

tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, keadilan mendapatkan pelayanan, dan keamanan pelayanan.

Sementara variabel-variabel pelayanan yang harus ditingkatkan dari sisi akuntabilitas dan transparansi adalah variabel-variabel prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan.

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Simpulan

Secara kelembagaan UPT Pemkab Pamekasan memiliki beberapa

kelemahan yang bisa mengganggu eksistensinya. Kelemahan tersebut yaitu : (1) tidak memiliki kewenangan menerbitkan izin-izin pelayanan; (2) tidak memiliki nomenklatur sebagaimana SKPD lainnya; (3) tidak memiliki anggaran; (4) tidak tersedia jenjang karir yang jelas bagi PNS yang bekerja di UPT yang bersangkutan; (5) keberadaan UPT justru memperpanjang birokrasi yang ada; (6) memiliki keterbatasan pada sisi SDM, sarana dan prasarana inti dan penunjang; dan (7) eksistensi UPT belum mengaju pada PP Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah yang diterbitkan dan diundangkan pada tanggal 23 Juli 2007.

Jumlah total perizinan yang dilayani di UPT Pemkab Pamekasan dan SKPD-SKPD lainnya berjumlah 118 jenis pelayanan. 15 jenis pelayanan (12,7%) dilaksanakan satu atap di UPT Pemkab Pamekasan dan 103 perijinan tertentu (87,3 %) dilaksanakan dan tersebar di SKPD-SKPD lainnya di lingkungan Pemkab Pamekasan.

Meski secara kelembagaan eksistensi UPT Pemkab Pamekasan adalah lemah, namun indeks kepuasan masyarakat Pemkab Pamekasan atas pelayanan perizinan di UPT Pemkab Pamekasan menunjukkan hasil yang cukup baik. Salah satu contohnya adalah, indeks kepuasan masyarakat di Pemkab Pamekasan sebagian besar responden menyatakan puas (dengan nilai indeks kepuasan 67,60 %) dan cukup puas (dengan nilai indeks kepuasan 65,60 %) untuk pengurusan KTP/KK. Dan

kondisi ini merupakan salah satu modal untuk meningkatkan eksistensi dan keberadaan UPT di Pemkab Pamekasan.

### **Rekomendasi**

Meningkatkan status UPT Pemkab Pamekasan dari sebuah Unit Kerja non-eselonering menjadi unit kerja yang mempunyai eselonering. Misalnya menjadi kantor atau badan sesuai dengan PP-41/2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah seperti yang sekarang eksis di Kabupaten Sidoarjo, yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu atau BPPT yang berjalan serta beroperasi dengan baik, bahkan sudah mendapatkan sertifikat bertaraf dunia, yaitu ISO.

Sebagai langkah awal sebelum merubah status UPT Pemkab Pamekasan menjadi badan, maka sebaiknya merubah dulu menjadi Kantor UPT setingkat eselon III yang secara struktural tetap berada di bawah Bupati Cq Sekretaris Daerah dan tetap memberikan kewenangan pemberian dan penerbitan izin atas 15 pelayanan perizinan di atas.

Menyiapkan Raperda tentang UPT, langkah ini dimaksudkan untuk memberikan kekuatan legitimasi atas UPT untuk mengarah kepada statusnya dikemudian hari yang lebih tinggi, yaitu berubah menjadi badan setingkat eselon II seperti BPPT di Kabupaten Sidoarjo.

Perlu membangun kantor UPT yang representative sekaligus melengkapi sarana dan prasarananya baik yang

bersifat perangkat lunak seperti visi-misi, perencanaan dan program, penguatan kelembagaan, jaringan kerjasama dengan SKPD terkait, payung hukum dan sebagainya. Perangkat keras seperti SDM, jaringan komputerisasi (local area network), peralatan kantor, kendaraan operasional, laboratorium pengujian, dan sebagainya.

Segera melakukan konsultasi dengan pihak provinsi, Kemendagri, dan MENDAGRI sebagai persiapan pembentukan kantor UPT Pemkab Pamekasan sekaligus secara bersamaan menyiapkan SDM dan sarana prasarana lainnya. Serta melakukan studi banding ke Pemkab Sidoarjo.

#### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Bappeda Kabupaten Pamekasan, 2009. *Kajian Pelaksanaan Prinsip Good Governance di Pemkab Pamekasan*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Cetakan I, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2008. *Memahami Kajian Kualitatif*. CV. ALFABETA, Cetakan ke 4, Bandung.
- Sugiarto dkk, 2003. *Teknik Sampling*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Cetakan kedua, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995. *Metode Kajian Survei*. LP3ES, Cetakan kedua, Jakarta.
- Suryadharma, 2005. *Manajemen Kinerja*. Pustaka Pelajar, Cetakan I, Yogyakarta
- Sumarto, Hetifah Sj, 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Yayasan Obor Indonesia, Edisi kedua (revisi), Jakarta.
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah*. Penerbit CV. Mandar Maju, Cetakan I, Bandung.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance Bagian Kedua*. CV. Mandar Maju, Cetakan I, Bandung.
- Sedarmayanti, 2007. *Good Governance Bagian Ketiga*. CV. Mandar Maju, Cetakan I, Bandung.
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.
- ....., *Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah*.