

Efektivitas Layanan Cepat Administrasi Kecamatan Guna Mendorong Lahirnya Good Governance (Studi Kasus: Kecamatan Dringu, Probolinggo)

¹Verto Septiandika, ²Mariatul Khiptia Agis Aderovi

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga Probolinggo

vertoseptiandika@upm.ac.id,

mariatulkhIPTIAagisaderovi@gmail.com

Abstraksi

Tulisan ini membahas terkait pelayanan publik merupakan suatu aktifitas layanan dalam kegiatan administrasi untuk memberikan jasa dan barang kepada masyarakat. Pemerintah saat ini menghadapi tekanan dalam peningkatan mutu terhadap pelayanan, untuk menambah partisipatif dalam memberikan informasi pada masyarakat (Holle, 2011). Dalam Peraturan Bupati Probolinggo No. 93 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memaparkan terkait adanya kegiatan atau ikatan aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat disekitar yang disediakan oleh pelayanan publik khususnya pada pelayanan barang dan jasa ataupun pada pelayanan yang berhubungan dengan administratif dengan mengikuti ketentuan dari peraturan perundang. Di Kabupaten Probolinggo, Kecamatan Dringu memiliki sebuah inovasi terkait pelayanan public yaitu Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK), adanya inovasi pelayanan tersebut diharapkan dapat memberikan citra baik bagi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan mengumpulkan bahan dalam bentuk informasi tertulis, penulis pengumpulan data dengan menggunakan data sekunder. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui terkait efektifitas layanan cepat administrasi kecamatan (LAPAK) di kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan Publik, Kecamatan Dringu, Good Governance.*

Abstract

This paper discusses related to public service, which is a service activity in administrative activities to provide services and goods to the community. The government is currently facing pressure to improve the quality of services, to increase participation in providing information to the public (Holle, 2011). In Probolinggo Regent Regulation No. 93 of 2017 concerning the Implementation of Public Services which describes the existence of activities or ties of activities in order to meet the needs of surrounding community services provided by public services, especially in goods and services or in services related to administration by following the provisions of the legislation. In Probolinggo District, Dringu District has an innovation related to public services, namely the District Administration Quick Service (LAPAK), the service innovation is expected to provide a good image for the community. The research method used is a qualitative method by collecting materials in the form of written information, the authors collect data using secondary data. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the sub-district administration rapid service (LAPAK) in Dringu sub-district, Probolinggo district.

Keywords: *Innovation, Public Service, Dringu District, Good Governance.*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu aktifitas layanan dalam kegiatan administrasi untuk memberikan jasa dan barang kepada masyarakat. Pemerintah saat ini menghadapi tekanan dalam peningkatan mutu terhadap pelayanan, untuk menambah partisipatif dalam memberikan informasi pada masyarakat (Holle, 2011). Untuk menciptakan kualitas terhadap layanan publik pemerintah dituntut untuk berinovasi terhadap pelayanan, agar saat memberikan pelayanan masyarakat dapat menerima dengan nyaman dan cepat. Dalam Peraturan Bupati Probolinggo No. 93 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memaparkan terkait suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan permasalahan terkait syarat pelayanan yang berbelit-belit dan ketidak pastian waktu yang menimbulkan layanan menjadi susah terjangkau bagi masyarakat, oleh karena itu menimbulkan rasa ketidakyakinan terhadap penyedia layanan, dengan adanya hal ini pemerintah membuat suatu inovasi berupa layanan melalui metode khusus yaitu dengan membagikan bayaran bonus (Studi & Pemerintahan, 2016). Dalam penyelenggaraannya pelayanan public yang mengartikan penyelenggara merupakan BUMD dan PD yang menaungi penyelenggara layanan masyarakat. Paradigma pemerintahan yang baik (*good governance*) mengusung peralihan terhadap jalinan antara masyarakat dengan aparat pemerintah sehingga memberikan impact dari pengimplementasian deasas tata kelola perusahaan (*corporate governance*). pengimplementasian asas tata kelola perusahaan (*corporate governance*) juga berkaitan pada perubahan administrasi pemerintah sehingga lebih standart yang berarti adanya beberapa patokan standar yang harus ditaati oleh institusi pemerintah dalam melakukan kegiatannya. Kriteria kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kemampuan suatu institusi pemerintah secara intern maupun ekstern, dalam hal ini *Standart Operasional Produce* (SOP) harus diutamakan (Wulandari & Sulistianingsih, 2013a).

Pada Peraturan Bupati Probolinggo No. 9 Tahun 2017 tentang standar Operasional prosedur (SOP) Pengelolaan isu serta Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo adalah panduan memang harus dilakukan oleh setiap bagian Organisasi yang menjadi Perangkat wilayah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo pada penanganan isu publik, pengarsipan serta file, pelayanan info publik, dan juga pada pengarahan masalah dan pengurusan konkurensi isu. Pelayanan yang berkualitas serta bermutu tinggi sebagai perhatian utama pada sebuah organisasi publik. Pelayanan publik menjadi salah satu fungsi utama pemerintah adalah menjadi upaya untuk pemenuhan kebutuhan warga atas pengadaan jasa yang diharapkan rakyat. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan rakyat sangat menentukan bagi kelangsungan serta tegaknya sistem pemerintahan. Pemerintah dibuat dengan demikian bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat (SISWATI, 2020).

Menurut penelitian terdahulu terkait Evaluasi Peraturan Bupati Probolinggo No 85 Tahun 2016, tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja, pada studi inovasi lapak tali tantri, di desa dringu. Dalam penelitian tersebut pengaplikasian layanan cepat administrai kecamatan berjalan dengan cukup baik dalam evaluasi kebijakan ini menggunakan 4 (empat) kriteria evaluasi kebijakan yaitu input, proses, output dan outcome. Kecamatan ini sebagai patokan yang memberikan layanan cepat kepada masyarakat sekitar serta pula dapat dikatakan sebagai sarana layanan public. Aktifitas ini tidak terlalu berlebihan bila ditinjau pada aktivitas sehari-harinya yang sering kali dibutuhkan sebagai tempat untuk melakukan layanan bagi masyarakat dan selain itu juga basis pelayanan publik. Dalam hal ini tidaklah berlebihan bila ditinjau pada aktivitas sehari-harinya, masyarakat setiap harinya melakukan pengurusan baik perizinan maupun permohonan mendapatkan referensi (Maret et al., 2019). Di Kabupaten Probolinggo tepatnya di Kecamatan Dringu, memiliki suatu inovasi pelayanan publik, karena sebelum, adanya Inovasi

pelayanan ini proses pelayanan di Kecamatan Dringu kurang begitu nyaman karena pengguna pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama, karena pemohon membutuhkan antrian di Kecamatan apabila pejabat tidak berada di tempat, maka berkas pelayanan tidak bisa ditanda tangani serta ketepatan waktu pelayanan kurang jelas. Kurangnya inovasi dalam pelayanan banyak mengakibatkan ide yang kurang baik terhadap lembaga tersebut. Adanya permasalahan tersebut mendorong pemerintah untuk membuat suatu inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK). Peraturan Bupati No. 84 Tahun 2018 tentang Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) Di Kabupaten Probolinggo, didalamnya memaparkan tentang aplikasi LAPAK, yang dimana aplikasi LAPAK ini sebagai alat untuk pemakaian pelayanan administrasi yang diberikan pada masyarakat yang dapat dilakukan di kantor-kantor balaidesa atau kecamatan yang dapat berkolaborasi dengan menggunakan teknologi informasi sehingga bisa mempercepat laju dalam memproses layanan. Untuk aplikasi ini guna meningkatkan pelayanan administrasi yang secara cepat, singkat, aman, modern, akuntabel dan ini sangat menguntungkan bagi masyarakat dalam berlayanan (Probolinggo dkk., 2018).

Metode

Penulis memakai metode kualitatif yang pengumpulan bahan dalam bentuk informasi tertulis, ujaran serta dari yang diamati untuk penelitian dengan model studi kasus pelayanan yang bertempat di Kecamatan Dringu. Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk meneliti sekaligus memperoleh informasi secara lebih meluas terkait sistem inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan Guna Mendorong Lahirnya Good Governance. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dianggap sesuai untuk mengetahui terkait efektifitas pelayanan yang ada. Tulisan ini dibuat guna menyelesaikan penelitian kami, proses menggumpulkan informasi dengan observasi kepada pengguna atau penikmat layanan cepat administrasi kecamatan dalam mengurus kebutuhan administratif masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Dalam Peraturan Bupati Probolinggo No. 93 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memaparkan terkait adanya kegiatan atau ikatan aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat disekitar yang disediakan oleh pelayanan publik khususnya pada pelayanan barang dan jasa ataupun pada pelayanan yang berhubungan dengan administratif dengan mengikuti ketentuan dari peraturan perundang. Pemerintah menurut Syafiie (2011;10) dapat disimpulkan bahwa pemerintahan ini merupakan kelompok yang terdiri dari beberapa orang tertentu secara baik dan benar serta tepat dalam melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam hal mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri. Yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf f yang didalamnya memaparkan terkait bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota. Sedangkan dalam undang-undang yang tertera pada pasal 221 ayat (1) secara tegas menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan. Didalam Kecamatan, Camat sebagai pimpinan yang memegang jabatan tertinggi di Kecamatan yang memiliki tanggung jawab besar dalam mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian seorang Camat juga memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga menguatkan masyarakat Desa/Kelurahan sekitar. Pelayanan publik disini sebagai salah satu aspek kegiatan pemerintah yang perlu ditingkatkan dalam rencana pembentukan perluasan pelayanan dikecamatan.

Pelayanan publik yakni salah satu aspek yang amat dibutuh dan perlu ditingkatkan dalam rangka menumbuhkan citra kecamatan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat ialah suatu

kewajiban utam pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan sebagai katalisator yang mengefisiensikan waktu dan pelayananan sesuai dengan ketentuan yang diharapkan masyarakat. Dalam mewujudkan *good governance*, pemerintah diwajibkan untuk menyuluhkan suatu layanan yang baik pada masyarakat. Upaya mewujudkan *good governance* dapat dilakukan apabila adanya penyeimbangan antar ketiga pilar, seperti pemerintah, dunia usaha (swasta), serta masyarakat, yaitu: Pemerintah melaksanakan serta menghasilkan daerah politik dan hukum yang kondusif bagi unsur-unsur *governance*; Dunia usaha swasta dalam penciptaan lapangan kerja dan pemasukan; Masyarakat berfungsi dalam penciptaan interaksi sosial, ekonomi, dan politik. Dengan adanya kegiatan pemerintah ini, maka bisa dikatakan jika pelayanan publik ini sebagai pilar dasar dalam pelaksanaan pemerintah yang berpedoman pada kerayatan, serta adanya suatu bukti bahwa telah membangun kesadaran dalam mewujudkan pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat sehingga sesuai dengan tata pengelolaan pemerintahan (*good governance*). Dalam hal penyelenggaraan *good governance* memang pada dasarnya memerlukan perubahan secara keseluruhan pada seluruh aspek lembaga yang ikut serta diantaranya suatu perubahan pemerintahan sebagai konsep negara, perubahan pekerja pasar dan pelaku usaha, atau perubahan dalam masyarakat sipil. Oleh karena itu pelayanan masyarakat dapat dikatakan baik atau sudah sempurna, jika masyarakat sudah mendapatkan pelayanan dengan mudah dan dengan prosedur yang tidak menyulitkan masyarakat agar mendapatkan pelayanan, baik itu dalam hal biaya, waktu, kecepatan dalam melayani masyarakat sehingga tidak ada keluhan yang diberikan.

Dalam penyusunan aparatur publik merupakan langkah awal yg diplomatis pada akselerasi untuk mewujudkan pemerintahan yg baik, pemerintah disini mengutamakan reformasi birokrasi berasal dari tindakan yang konkrit untuk menciptakan *good governance* bagi rakyat. birokrasi pemerintah sedikitnya mempunyai 3 tugas utama yakni: pertama, fungsi pada pelayanan publik (*public services*) seperti halnya dalam layanan yang berkaitan perijinan, dan penyusunan data, proteksi, penjagaan fasilitas dahulu, layanan kesehatan, serta penjagaan keamanan bagi masyarakat . Terkait penyelenggaraan pelayanan publik menjadi *core business* asal birokrasi pemerintah bisa mengemukakan lima prinsip primer *good governance*, kelima prinsip utama *good governance* antara lain menjadi berikut:

- a) Akuntabilitas (*accountability*) sebagai sebuah tugas untuk menyampaikan pertanggung jawaban pemerintah terhadap meminta pertanggung jawaban atau warga .
- b) Transparansi (*Transparancy*) mewujudkan keyakinan timbal balik antara pemerintah dan warga dengan penyusunan informasi serta mengklaim kemudahan memperoleh berita yang akurat dan memadai.
- c) Keterbukaan (*openness*) secara terbuka, terbuka untuk *open free suggestion*, dan terbuka terhadap kritik yang dilihat dari kontribusi untuk reparasi. Keterbukaan ini mencakup bidang politik, ekonomi serta pemerintahan (*perumusan kebijakan, pengangkatan dalam jabatan*).
aturan hukum (*Rule of Law*)
Berkaitan menggunakan keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi, badan usaha yang menyangkut rakyat, fihak ketiga dilakukan berdasar aturan (*peraturan yang sah*).
- d) Jaminan Perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan (*fairness, a level playing field*).
dalam hal ini menggunakan penerapan *good governance* sebagai upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi serta demokratisasi, yang dapat menggambarkan meningkatnya aspek pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah, dengan menerapkan nilai-nilai keadilan serta solidaritas sosial, dan adanya penegakan HAM dalam aspek kehidupan Negara (*Sadhana, t.t.*).

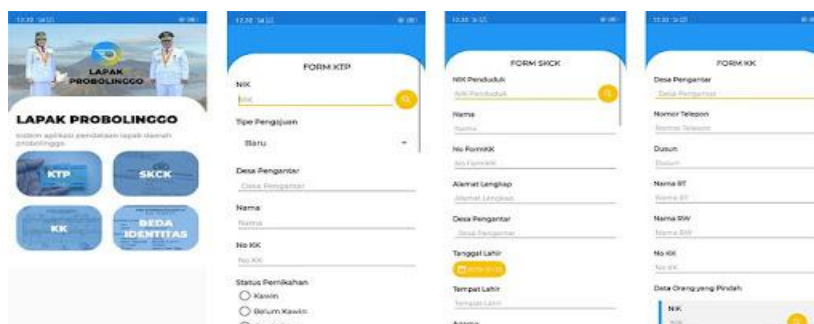
Di Kabupaten Probolinggo, tepatnya di Kecamatan Dringu memiliki inovasi pelayanan publik, yaitu aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK), yang dirilis oleh

Pemerintah Kabupaten Probolinggo untuk mempermudah kegiatan pelayanan sehingga meningkatkan suatu pelayanan administrasi kependudukan yang bermutu, cepat, ringkas, aman, modern, akuntabel dan bermanfaat untuk masyarakat (Ip et al., 2020). Penelitian ini memiliki tujuan terkait keefektifitasan layanan cepat administrasi kecamatan guna mendorong lahirnya *good governance*, baik dalam efisiensi penggunaan layanan, dalam proses mengurus data administrasi masyarakat. Berikut ini cara langkah-langkah dalam melakukan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK).

Gambar 1 Sumber: Lapak Kabupaten Probolinggo



Gambar .2 Sumber: Lapak Kabupaten Probolinggo



Terkait model pilihan alternatif pelayanan yang menggunakan aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) yang arahnya makin baik semakin jelas bahwa perubahan dalam dimensi layanan ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk melakukan layanan *public*. Layanan ini memang harus diterapkan oleh pemerintah untuk menciptakan *good governance* dan mewujudkan layanan *public* yang baik kepada masyarakat. Seperti halnya pelayanan yang saat ini di berlakukannya di Kecamatan Dringu. Alternatif model pelayanan penggunaan aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) ini tampaknya merupakan pilihan yang tepat bagi pemerintah di kecamatan dringu untuk diberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat tanpa menimbulkan permasalahan dalam pelayanan dan layanan terbaru ini menjadi layanan yang bisa dimanfaatkan secara mudah oleh masyarakat. Pemerintahan desa pada dasarnya mengarahkan layanan ini untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan di Kecamatan Dringu.

Pada dasarnya pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat, yang dimana untuk merencanakan atau yang memikirkan bagaimana pelayanan masyarakat bisa menjadi lebih cepat, hemat, murah, serta produktif dalam menangani pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Dari adanya inovasi layanan ini diharapkan dapat memperluas pelayanan publik yang lebih memuaskan,

inovasi ini juga sebagai pengakomodasian partisipasi dari masyarakat, sehingga dapat penumbuhan kemandirian dan kedewasaan terhadap daerah sekitar dalam proses melakukan layanan, serta penyusunan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan yang di butuhkan oleh masyarakat. Dasar dari pelayanan penggunaan aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) ini bisa mengurangi keluhan atau permasalahan dari masyarakat terkait kegiatan pelayanan administrasi yang dulunya memiliki banyak kendala. Akan tetapi adanya inovasi terbaru ini , maka masyarakat dengan mudah dapat melakukan layanan tersebut. Menurut teori, memaparkan bahwa pemerintahan modern ini mengajarkan bagaimana cara untuk menciptakan the good governance, yang dimana pemerintah diharuskan atau dituntut untuk lebih efisien dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Terkait penerapan pemerintahan di Kecamatan Dringu awalnya hanya memberikan pelayanan publik yang biasanya di terapkan oleh daerah lain, akan tetapi pada tahun 2019 Kecamatan Dringu memberikan pelayanan yang belum pernah dilakukan oleh daerah lain yaitu penggunaan aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK). Dengan adanya penerapan model dengan memakai aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan atau disebut (LAPAK) dalam sistem Pemerintahan di Kecamatan Dringu yang sekarang sedang berlangsung ini, diharapkan menjadi sebuah perubahan yang baik untuk kedepannya terhadap layanan publik sehingga layanan tersebut memiliki kualitas pelayanan public yang baik, secara otonom pemerintah dapat melayani secara langsung dalam pemenuhan semua kebutuhan masyarakat yang dibutuhkan dalam layanan. Dalam rangka perubahan terkait layanan ini mengarah pada perluasan peningkatan tingkat kualitas layanan, yang berkecenderungan pada model- model good governance . adanya model good governance ini sebagai suatu pendorong bagi Pemerintah Di Kecamatan Dringu yang pada dasarnya berperan besar dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang beragam permintaan. Misalnya pada pelayanan masyarakat memang cukup sulit menetapkan kualitas layanan yang diberikan karena beragam macam kepentingan yang dibutuhkan masyarakat dan banyaknya permintaan dari masyarakat.

Dalam menyampaikan pelayanan dengan menggunakan software Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) di Kecamatan Dringu, Pemerintah disini mengarahkan pelayanan tersebut dengan mengacu pada SOP (standar operasional prosedur) yang mana menjadi suatu prosedur yg digunakan pemerintah untuk menjadi acuan dalam bekerja di setiap pegawai serta bisa digunakan juga untuk mengukur kinerja, baik menjadi tolok ukur pada menilai kinerja pegawai pada suatu Pemerintahan, supaya pemerintah mengetahui pekerjaan tadi apakah sudah berjalan sinkron menggunakan mekanisme yang telah di tentukan oleh pemerintahan, oleh sebab itu melakukan pekerjaan dan kinerja pegawai wajib sinkron dengan SOP yg telah ditetapkan pada Kecamatan Dringu. Jika Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan dengan baik oleh Kecamatan Dringu maka pemerintahannya bisa mencapai tujuan dan dapat dinyatakan berhasil atau sukses jika pelayanan diterapkan sesuai dengan SOP-nya. Dalam Peraturan Bupati Probolinggo No. 9 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo merupakan sebuah panduan memang harus dilakukan oleh setiap bagian Organisasi yang menjadi Perangkat wilayah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo pada penanganan isu publik, pengarsipan file, pelayanan info publik, dan juga pada pengarahan terhadap masalah dan pengurusan konkurensi isu - isu yang menjadi di masyarakat dan juga menangani berbagai penyelesaian kericuhan informasi. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dalam sebuah organisasi public yang di butuhkan oleh masyarakat.

Untuk Menindak lanjuti peraturan tersebut camat Dringu mengeluarkan Surat Keputusan Camat Nomor: 470/22/426.419/2019 Tentang SOP (Standart Operasional Prosedure) terkait inovasi pelayanan Administrasi di Kecamatan Dringu. Yang dimana inovasi tersebut dapat dikatakan sebagai Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) yang menggunakan aplikasi dalam

pelayanan untuk masyarakat ((SOP), t.t.). Pada awalnya kondisi pelayanan beberapa waktu lalu sebelum adanya inovasi terkait implementasi LAPAK ini cukup banyak mengalami permasalahan yang menjadi suatu kendala yang dikeluhkan oleh masyarakat terutama dalam hal birokrasi. Pelayanan administrasi dari desa hingga kecamatan dulunya dilakukan secara berjenjang melalui beberapa meja pelayanan. Belum lagi jika petugas dan pejabat berwenang dalam birokrasi pengurusan administrasi tidak berada di tempat, maka masyarakat harus menunggu atau kembali lagi pada hari berikutnya jadi hal ini menjadi tolak ukur pemerintah dalam melakukan layanan. Oleh karena itu pemerintah berinovasi dengan memberikan pelayanan terbaru terkait penggunaan aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) sehingga mempermudah masyarakat untuk berlayanan. Pemerintah seringkali tidak menerapkan standart operasional prosedur, oleh sebab itu pelayanan terhadap masyarakat tidak berjalan dengan baik, itu sebabnya dalam melakukan pelayanan seharusnya menerapkan standar operasional prosedur sebagai tolak ukur kinerja pegawai dari pemerintahan tersebut.

Menurut peneliti terdahulu mengenai analisis layanan publik sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang referensi penulis, maka jawaban dari tujuan penulis terkait keefektifan penggunaan aplikasi layanan cepat administrasi kecamatan (LAPAK) bahwa aplikasi ini telah memenuhi isi dalam Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 85 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Probolinggo. aplikasi ini telah dinilai berjalan dengan efektif karena dapat mengefisiensikan waktu pelayanan masyarakat dan juga mampu mendorong lahirnya good governance di desa Dringu (SISWATI, 2020). Adanya inovasi layanan yang ada saat ini terhadap pelayanan dengan menggunakan aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) di Kecamatan Dringu menjadi dasar peningkatan dalam layanan, disini masyarakat bisa melakukan layanan secara cepat apa yang dibutuhkan masyarakat bisa menggunakan LAPAK ini, dalam hal pemenuhan kebutuhan layanan masyarakat, sehingga masyarakat tidak memberikan keluhan kembali pada pemerintah terkait pelayanan, sebab pelayan publik saat ini dapat diakses dengan menggunakan aplikasi sehingga tidak mempersulit masyarakat untuk berlayanan. Keefektifan aplikasi LAPAK sudah sangat baik, dengan adanya inovasi terhadap pelayanan publik, lebih mempermudah masyarakat dalam melayani kebutuhan administrasi masyarakat, seperti SKCK, KTP, KK dan Benda Identitas.

Kesimpulan

Pelayanan publik merupakan suatu aktifitas layanan dalam kegiatan administrasi untuk memberikan jasa dan barang kepada masyarakat. Pemerintah saat ini menghadapi tekanan dalam peningkatan mutu terhadap pelayanan, untuk menambah partisipatif dalam memberikan informasi pada masyarakat (Holle, 2011). Untuk menciptakan kualitas terhadap layanan publik pemerintah dituntut untuk berinovasi terhadap pelayanan, agar saat memberikan pelayanan masyarakat dapat menerima dengan nyaman dan cepat. Dalam Peraturan Bupati Probolinggo No. 93 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memaparkan terkait suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan permasalahan terkait syarat pelayanan yang berbelit-belit dan ketidak pastian waktu yang menimbulkan layanan menjadi susah terjangkau bagi masyarakat, oleh karena itu menimbulkan rasa ketidakyakinan terhadap penyedia layanan, dengan adanya hal ini pemerintah membuat suatu inovasi berupa layanan melalui metode khusus yaitu dengan membagikan bayaran bonus (Studi & Pemerintahan, 2016). Penulis memakai metode kualitatif yang pengumpulan bahan dalam bentuk informasi tertulis, ujaran serta dari yang diamati untuk penelitian dengan model studi kasus

pelayanan yang bertempat di Kecamatan Dringu. Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk meneliti sekaligus memperoleh informasi secara lebih meluas terkait sistem inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan Guna Mendorong Lahirnya Good Governance. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dianggap sesuai untuk mengetahui terkait efektifitas pelayanan yang ada. Tulisan ini dibuat guna menyelesaikan penelitian kami, proses menggumpulkan informasi dengan observasi kepada pengguna atau penikmat layanan cepat administrasi kecamatan dalam mengurus kebutuhan administratif masyarakat. Di Kabupaten Probolinggo, tepatnya di Kecamatan Dringu memiliki inovasi pelayanan publik, yaitu aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK), yang dirilis oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo untuk mempermudah kegiatan pelayanan sehingga meningkatkan suatu pelayanan administrasi kependudukan yang bermutu, cepat, ringkas, aman, modern, akuntabel dan bermanfaat untuk masyarakat (Ip et al., 2020). Penelitian ini memiliki tujuan terkait keefektifitasan layanan cepat administrasi kecamatan guna mendorong lahirnya *good governance*, baik dalam efisiensi penggunaan layanan, dalam proses mengurus data administrasi masyarakat. Untuk Menindak lanjuti peraturan tersebut Camat Dringu mengeluarkan Surat Keputusan Camat Nomor: 470/22/426.419/2019 Tentang SOP (Standart Operasional Prosedure) terkait inovasi pelayanan Administrasi di Kecamatan Dringu. Yang dimana inovasi tersebut dapat dikatakan sebagai Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) yang menggunakan aplikasi dalam pelayanan untuk masyarakat ((SOP), t.t.). Pada awalnya kondisi pelayanan beberapa waktu lalu sebelum adanya inovasi terkait implementasi LAPAK ini cukup banyak mengalami permasalahan yang menjadi suatu kendala yang dikeluhkan oleh masyarakat terutama dalam hal birokrasi. Pelayanan administrasi dari desa hingga kecamatan dulunya dilakukan secara berjenjang melalui beberapa meja pelayanan. Oleh karena itu pemerintah berinovasi dengan memberikan pelayanan terbaru terkait penggunaan aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) sehingga mempermudah masyarakat untuk berlayanan. Keefektifan aplikasi LAPAK sudah sangat baik, dengan adanya inovasi terhadap pelayanan publik, lebih mempermudah masyarakat dalam melayani kebutuhan administrasi masyarakat, seperti SKCK, KTP, KK dan Benda Identitas.

Daftar Pustaka

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 1(1), 43–57.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21–30.
- Ip, M., Ii, P., Pandji, I., & Si, M. (2020). *Implementasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Probolinggo*.
- Kadir, A. (2017). *Studi Pemerintah Daerah Dan Pelayanan Publik*. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Maret, E., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Masyarakat, I. K., Masyarakat, I. K., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Pearson, P. M., Masyarakat, I. K., Belitang, K. K., Masyarakat, I. K., Administrasi, J. I., & Kebijakan, S. (2019). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1.

Probolinggo, P. B., Probolinggo, D. I. K., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Probolinggo, B. (2018). *S a l i n a n*. 1–9.

Sadhana, Dr. K. M. S. (t.t.). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*.

Safrijal, S., Basyah, M. N., & Ali, H. (2016). Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(1).

SISWATI, D. (2020). *EVALUASI PERATURAN BUPATI PROBOLINGGO NOMOR 85 TAHUN 2016 TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA (Studi Pada Inovasi Lapak Tali Tantri Di Desa Kedung Dalem Kecamatan Dringu)* [Doctoral]. Universitas Panca Marga Probolinggo.

(SOP), (PERBUP Kab. Probolinggo No. 9 Tahun 2017 Tentang STANDART OPERASIONAL PELAYANAN. (t.t.). *PERBUP Kab. Probolinggo No. 9 Tahun 2017 tentang STANDART OPERASIONAL PELAYANAN (SOP) PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO [JDIH BPK RI]*.

Studi, P., & Pemerintahan, I. (2016). *ANALISIS IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR Skripsi*.

Uar, A. (2016). Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1–11.

Wulandari, R., & Sulistianingsih, E. (2013a). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(3), 307–310.

Wulandari, R., & Sulistianingsih, E. (2013b). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(3), 307–310.