

Analysis of the Public Service Quality of the PUPR Service on the Economic Growth of the Stabat Community

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dinas PUPR terhadap Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat Stabat

Egi Regi Prayoga ¹⁾; Muhammad Yafiz ²⁾

^{1,2)} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹⁾ egiregi04@gmail.com; ²⁾ Muhammadyafiz@uinsu.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [28 Februari 2022]

Revised [10 Maret 2022]

Accepted [20 Maret 2022]

KEYWORDS

Public Service Quality,
Economic Growth

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan hal yang harus sangat di perhatikan karna untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pemerintah tentunya harus terus berusaha dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga masyarakat merasa puas dengan kinerja dan layanan yang di berikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Di Dinas PUPR kabupaten Langkat. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur, observasi serta wawancara dari beberapa masyarakat Kecamatan Stabat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang memuaskan sangat signifikan terhadap pertumbuhan Ekonomi khususnya masyarakat stabat.

ABSTRACT

Public service is something that must be paid attention to because to provide satisfaction to the community. The government must of course continue to strive to improve the quality of services so that people are satisfied with the performance and services provided. This study aims to analyze the quality of public services in the administration sector at the PUPR office in Langkat district. The type of research used is qualitative research. With data collection techniques using literature studies, observations and interviews from several people in the District of Stabat. The results of this study indicate that the quality of satisfactory public services is very significant for economic growth, especially for the stabat community.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian atau kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan Penduduk atas pelayanan yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik barang, jasa, atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh setiap institusi dan telah di atur oleh peraturan perundang undangan. Dalam pelaksanaan pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standart pelayanan sebagai tolak ukur yang di pergunakan 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.

Pelaksanaan administrasi publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, Pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Dengan asumsi bahwa ada ketidakmampuan, pelanggaran dan ketidakmampuan untuk menawarkan jenis bantuan, kewajiban adalah koordinator dan semua bagian dari asosiasi. Untuk bekerja dengan pelaksanaan berbagai jenis administrasi publik, kerangka bantuan terpadu dapat dilakukan. Juga, untuk bekerja pada kecakapan dan kelangsungan administrasi, partisipasi antara pemasok dapat dilakukan meliputi latihan yang berhubungan dengan administrasi fungsional khusus atau memungkinkan pendukung dalam hal pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kualitatif pelayanan publik Dinas PUPR terhadap pertumbuhan Ekonomi khususnya masyarakat stabat sehingga mengungkapkan makna dan menginformasikan perilaku atau hasil yang biasanya diukur dengan penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif, atau hipotesis tentang kesekertarian dalam memberikan pelayanan

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat untuk

1. Meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti sehingga dapat membandingkan teori perkuliahan dengan penerapan nyata di dunia usaha dan menilai kualitas pelayanan publik yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi.
2. Sebagai imbalan karena mampu memberikan dan mengevaluasi layanan, memastikan kualitas produk yang tetap menjadi kepentingan masyarakat dalam segala jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat.

LANDASAN TEORI

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Dinas ini di pimpin oleh kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah. Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan daerah di Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta tugas pembantu yang di tugaskan dari Pemerintah kepada Daerah. Untuk penyelenggaraan tugas pokok tersebut Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tersebut mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan kebijakan teknis Dinas dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang pekerjaan umum dan penataan ruang
- 2) Pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang
- 3) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang pekerjaan umum dan penataan ruang
- 4) Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan tugasnya
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang di berikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sebagai sebuah organisasi, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya membentuk susunan organisasi yang terstruktur berdasarkan analisis kebutuhan program dan kegiatan yang akan dilaksanakan.

Kualitas Layanan Publik

Menurut Mahmudi (2007) mengatakan bahwa pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan public dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standart pelayanan wajib di susun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Dalam penyusunan tersebut wajib mengikut sertakan masyarakat dalam pihak terkait. Standart pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme, fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan di laksanakan sesuai standart pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanandalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standart pelayanan public dengan baik diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan harus melebihi apa yang di harapkan masyarakat sehingga masyarakat merasa benar-benar apa yang di butuhkan telah terpenuhi dan tidak merasa kecewa.

Pertumbuhan Ekonomi

Dalam buku ekonomi makro (2010) karya Joko Untoro di sebutkan, pertumbuhan ekonomi adalah perkembangan kegiatan dalam perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa yang di produksi masyarakat bertambah dan kemakmuran masyarakat meningkat dalam jangka panjang. Perekonomian suatu negara dapat dianggap berkembang dengan asumsi bahwa kegiatan ekonomi masyarakat secara langsung mempengaruhi ekspansi dalam penciptaan tenaga kerja dan produk.

Sedangkan menurut buku Makroekonomi Teori Pengantar (2010) karya Sadono Sukirno, Pertumbuhan ekonomi adalah perkembangan kegiatan dalam perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa yang di diproduksi dalam masyarakat bertambah dan kemakmuran masyarakat meningkat. Sejalan dengan itu, perkembangan ekonomi adalah suatu proses perubahan keadaan moneter yang terjadi di suatu negara secara terus menerus untuk mencapai keadaan yang dipandang lebih baik untuk jangka waktu tertentu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan metode ilmiah untuk membaca, mengolah, dan menganalisis data untuk menerapkan metode pengumpulan data secara

efektif dan sistematis menggunakan penelitian kepustakaan, observasi serta wawancara dari masyarakat Stabat langsung baik dari pengunjung ataupun masyarakat sekitar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam memajukan suatu perekonomian, maka perlu peningkatan pendapatan dan kemaslahtan umat sangat membantu mengurangi angka kemiskinan. Dengan kondisi daerah Stabat yang masih dikategorikan wilayah kecil yang menjadi pusat pemerintahan Kabupaten Langkat, maka perlu sekali pemenuhan ekonomi dengan mendorong masyarakat Stabat untuk selalu maksimal dalam melakukan kegiatan perekonomian seperti berwiraswasta, berdagang ataupun kegiatan usaha lainnya. Untuk itu pemerintah melalui dinas PUPR harus berpartisipasi dan menyediakan layanan di bidang insfratruktur selain karna lokasi wilayah Stabat yang cukup strategis yakni sebagai tempat pemberhentian kendaraan untuk istirahat dan keperluan lainnya selain itu wilayah kecamatan Stabat ialah wilayah yang ramai pengunjung untuk peristirahatan para wisatawan yang ingin ke aceh atau sebaliknya dari Aceh mengarah ke Medan.

Berikut hasil observasi serta beberapa narasumber yang telah diwawancarai mengenai kepuasan pelayanan yang telah di berikan serta pengaruh pelayanan terhadap pertumbuhan perekonomian khususnya wilayah stabat dalam penyediaan pelayanan khususnya di bidang insfratruktur. Wawancara di lakukan dengan bapak Irgiyanto saat melakukan kunjungan untuk pembangunan ruko di wilayah Stabat pada hari senin 14 februari 2022, beliau mengatakan:

Kualitas pelayanan sudah cukup memuaskan karna mereka langsung merespon dengan cepat alau harus sedikit menunggu untuk proses identifikasi “ujar Pak Irgi” Wawancara berikutnya oleh pak Ahmad selaku pedagang warung bakso di sekitar Alun-alun, beliau mengatakan:

Untuk penyediaan pelayanan seperti pemeliharaan tempat baik berupa bangunan, jalan ataupun insfratruktur lain sudah cukup memuaskan sehingga banyak pengunjung yang berdatangan karna kenyamanan tempat dan juga mempengaruhi warung saya menjadi cukup ramai untuk mereka singgah.

Dari hasil wawancara dapat dikatakan bahwanya masyarakat merasa puas baik berupa kualitas pelayanan kesekertariatan ataupun penyediaan insfratruktur bagi masyarakat Stabat yang tentu mempengaruhi perekonomian masyarakat sekitar walaupun ada beberapamasyarakat yang masih belum merasa puas karna beberapa factor salah satunya penundaan segala jenis pembangunan karna kekosongan kepemimpinan Bupati Langkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Maka penulis dapat menyimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan publik di dinas PUPR Langkat sudah maksimal dalam melayani mayarakat baik berupa pengaduan ataupun masukan dan saran yang di terima. Namun untuk pembangunan masih di pending terkait masalah kepemimpinan pada era Bupati Langkat yakni Iskandar Peranginangin yang di duga sebagai penerima dugaan suap barang dan jasa atas proyek di wilayah Kabupaten Langkat 2020-2022 sehingga terjadi kekosongan kepemimpinan yang tentu berpengaruh pada pembangunan khususnya di wilayah Stabat.

Namun untuk insfratruktur pembangunan sudah nampak berjalan khususnya pada 2021-2022 seperti perbaikan jalan, rehabilitas Alun-alun yang menjadi tempat wisata bagi masyarakat umum sehingga menambah pemasukan bagi para pedagang dan wiraswasta dan mendorong perekonomian masyarakat sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyabsyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta
- Mulyadi, Deddy. (2018). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Moleong.,J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*,. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung Alfabeta
- <https://Dpupr.Langkatkab.go.id>
- Irgiyanto, (Kualitas pelayanan sudah cukup memuaskan karna mereka langsung merespon dengan cepat walau harus sedikit menunggu untuk proses identifikasi). “kualitas pelayanan public” 14 Februari 2022. Stabat.