

Implementasi Program *One Stop Service* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) pada Masyarakat Miskin (Studi Deskriptif dalam Pengurusan Dokumen Diri di Desa Kajarharjo, Kecamatan Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi)
The Implementation of One Stop Service Program (One Stop Integrated Service) on Poor Community (Descriptive Study in Personal Document Management in Kajarharjo village, Kalibaru sub-district, Banyuwangi regency)

Moh. Rizqi Agusta, Arif.
Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, FISIP Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: Ariefm2s@yahoo.com.

Abstract

Kajarharjo was one of the villages in Banyuwangi that had a lot of poor people who did not have personal documents like Electronic Identification Card, Family Certificate and Birth Certificate because its management was complicated, expensive, and discriminating to the poor community. Therefore, the government issued a one-stop integrated service program. The research problem was how the implementation of one-stop integrated service program in poor community is. The used research method was descriptive with qualitative approach. The research location was in Kajarharjo village, Kalibaru sub-district, Banyuwangi regency. The used informant determination technique was purposive with principal and additional informants. The data were collected by using semi-structured interview technique, participatory observation, and documentation. To test the data validity, the researcher used triangulation of data sources. The research result was the implementation of one-stop integrated service program was suitable with the standard of the program without distinguishing the economic status, and the poor community could access the social welfare program because they had complete personal documents.

Keywords: *implementation, integrated Service, and poor community*

Pendahuluan

Berdasarkan hasil SUPAS (Sensus Penduduk Antar Sensus) 2015 Jumlah Penduduk Indonesia mencapai 255.182.144 jiwa yang tersebar di daerah perkotaan maupun pedesaan. Menurut keterangan BPS jumlah penduduk miskin dengan pengeluaran per kapita per bulan di bawah garis kemiskinan per Maret 2016 mencapai 28,01 juta orang. Dengan jumlah penduduk tersebut yang menjadi perhatian adalah terpenuhinya antara hak dan kewajiban masyarakat, termasuk juga hak dan kewajiban untuk memiliki dokumen diri.

Setiap warga harus memiliki dokumen diri seperti Kartu tanda penduduk. Kartu Keluarga, dan akta kelahiran. Saat ini kartu tanda penduduk di Indonesia sedang mengalami perubahan, yang awalnya kartu tanda penduduk manual dirubah menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang disingkat KTP-El.

Permasalahan yang ada dalam pelayanan pengurusan dokumen diri, seperti yang dialami warga Banyuwangi Ike (26 tahun) warga Banyuwangi yaitu adanya penarikan atau pungutan biaya dengan alasan sebagai uang khas ataupun uang administrasi. Besar kecilnya biaya atau ongkos yang di berikan oleh masyarakat akan berdampak pada proses penyelesaian. Ditambah lagi kurang siapnya pemerintah sehingga sering kali kehabisan blanko.

Berdasarkan hasil observasi awal keadaan pelayanan publik pada zaman dahulu masih terdapat beberapa loket pelayanan yang berdampak pada adanya

layanan seperti bola “ping-pong” yaitu dilempar kesana lempar kesini. Sehingga hal tersebut membuat masyarakat enggan mengurus dokumen diri.

Selain prosedurnya yang rumit dan membingungkan, menurut keterangan beberapa masyarakat desa Kajarharjo pelayanan publik juga masih belum terjangkau bagi sebagian masyarakat miskin. Hal tersebut ditimbulkan karena adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas, sehingga masyarakat miskin yang lemah dalam perekonomian merasa berat akan hal tersebut.

Berdasarkan permasalahan dan isu-isu yang berkembang, dimunculkanlah Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*), dimana dengan penyelenggaraan program tersebut ada beberapa perubahan dalam layanan yang diberikan kepada masyarakat. Mulai dari prosedurnya yang hanya ada satu loket saja hingga kompetensi petugasnya sudah mulai membaik.

Selain itu kantor Desa Kajarharjo juga menambahkan pelayanan malam sebagai tambahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hala tersebut dilakukan untuk mendekatkan sekaligus mempermudah masyarakat untuk mendapatkan layanan agar mereka bisa memenuhi dokumen diri. Adanya layanan malam sangatlah membantu masyarakat Desa Kajarharjo yang sebagian besar merupakan buruh perkebunan, karena waktu pelayanan pasti berbenturan dengan waktu bekerja. Selain layanan malam, dipemerintahan Desa kajarharjo juga diwajibkan dapat

mengoperasikan android sebagai penunjang layanan sekaligus dilengkapi jaringan *wifi*. Melihat faktor geografis Desa Kajarharjo yang jauh dari pusat kota sangat membantu.

Hasil Observasi awal menunjukkan bahwa perubahan pelayanan tersebut membuat masyarakat bisa mandiri dalam pengurusan dokumen dirinya, apalagi dengan perubahan kartu tanda penduduk manual menjadi elektronik yang membutuhkan bagian tubuh masyarakat yang bersangkutan untuk validasi. Hal tersebut juga disadari dan disambut dengan baik oleh masyarakat Desa Kajarharjo dengan mulai memiliki kemauan untuk mengurus dokumen dirinya sendiri.

Selain itu, dengan terpenuhnya dokumen diri yang dimiliki masyarakat akan berdampak pada kualitas hidup mereka. Karena kelengkapan dokumen tersebut digunakan sebagai akses untuk mendapatkan program kesejahteraan yang membutuhkan dokumen diri sebagai persyaratan.

Berdasarkan fakta dan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah yang dipilih adalah “Bagaimana implementasi Program Pelayanan Satu Pintu (*one stop service*) pada masyarakat miskin di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi?”

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi program pelayanan satu pintu (*one stop service*) yang di tujukan pada masyarakat miskin di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, termasuk dalam pemenuhan dokumen diri yang menjadi pintu akses untuk mendapatkan program kesejahteraan sosial.

Metode Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Implementasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) Pada Masyarakat Miskin dalam pengurusan dokumen diri sebagai pintu akses masyarakat terhadap program kesejahteraan sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian studi Deskriptif Penelitian ini menggunakan 6 informan yang terdiri dari 3 informan pokok dan 3 informan dengan teknik *purposive*. Penentuan lokasi menggunakan teknik *Purposive Sampling Area*. Pengumpulan data menggunakan tiga teknik di antaranya: observasi partisipan pasif, wawancara yang digunakan semiterstruktur (*semistructure interview*). Data dokumentasi berupa foto-foto dan rekaman saat menggali informasi dengan informan. Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data menurut Irawan (2006:76-80)]. Setelah data terkumpul, analisis data menggunakan beberapa tahapan yaitu mulai dari pengumpulan data mentah, transkrip data, pembuatan koding, kategorisasi data, penyimpulan sementara, triangulasi dan penyimpulan akhir. Untuk teknik uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data.

Hasil dan Pembahasan

Program pelayanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan Di Desa Kajarharjo merubah sistem pelayanan dokumen diri dan surat-surat yang diperlukan

masyarakat menjadi lebih efektif, mulai dari permohonan dan penerbitan dokumen dilakukan pada satu tempat. Prosedur dalam pengurusannya pun di kerucutkan dengan menjadikan Ketua RT dan RW ataupun Kepala Dusun sebagai sumber informasi bagi masyarakat. Hal tersebut juga berdampak pada percepatan waktu penyelesaian, ditambah lagi di Desa Kajarharjo diselenggarakan pelayanan malam. Biaya pelayanan juga ditingkas hingga gratis agar dapat dijangkau semua lapisan masyarakat. Perubahan tersebut didukung dengan berjalannya program yang sesuai standar dan juga sarana dan prasarana yang mendukung. Permasalahannya adalah telatnya distribusi blanko dokumen diri serta petugas yang kurang mendapatkan pelatihan.

Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu pola pelayanan yang cara penyelenggaraannya dilakukan pada satu tempat dan meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan hanya dilayani pada satu pintu saja. Perbedaannya dengan pelayanan terpadu satu atap adalah dalam pelayanan satu atap jenis pelayanannya tidak memiliki keterkaitan satu sama lain dan cara pelayanannya tersebut melalui beberapa loket (Ratminto dan Atik, 2006:25).

Banyuwangi sendiri sudah menjalankan program tersebut dan sekaligus di berikannya program “Smart Kampung” agar antara masyarakat dan aparat desa bisa terintegrasi desa dengan baik. Berdasarkan hasil temuan lapangan pelayanan yang diselenggarakan di Desa kajarharjo dapat dikatakan baik, karena sudah memenuhi standar program pelayanan terpadu satu pintu yang meliputi kesederhanaan, kecepatan dan keterjangkauan. Hal tersebut juga menutup kemungkinan terjadinya pungutan liar yang lakukan oleh petugas yang ada.

Masyarakat miskin yang ada di Desa Kajarharjo juga sudah tidak terkesan di diskriminasi. Untuk saat ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat miskin sudah sesuai dengan prosedur. Hal tersebut ditunjukkan dengan mulai berpartisipasinya masyarakat dalam proses layanan, yang membuat pengetahuan mereka bertambah. Partisipasi masyarakat ini merupakan salahsatu faktor yang ingin dicapai oleh penerapan program pelayanan terpadu satu pintu.

Prosedur Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas memiliki kejelasan yang dapat dipahami oleh setiap lapisan masyarakat. Sebagai seorang pelayan masyarakat haruslah menempatkan dirinya sebagai pelayan yang dapat memuaskan penerima layanan. menurut Moenir (2006:186) obyek utama pelayanan adalah proses dari pelayanan itu sendiri. Segala mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran dan memuaskan bagi penerima layanan. setiap proses pelayanan memiliki 4 unsur seperti maksud atau tujuan, prosedur atau sistem, kegiatan dan pelaksana.

Prosedur merupakan seperangkat tata cara atau petunjuk yang sudah diperinci dalam melaksanakan proses atau urutan dari tindakan yang harus dilakukan oleh pemberi maupun penerima layanan atau kegiatan (Koontz dalam Latief, 2009:36) [4]. Petunjuk ini

membimbing petugas dan penerima dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta menjamin adanya pendekatan yang konsisten terhadap situasi tertentu.

Proses Pembuatan dokumen diri awalnya rumit, membingungkan dan tidak terjangkau bagi masyarakat miskin. Akan tetapi dengan diselenggarakan program pelayanan terpadu satu pintu mempermudah masyarakat untuk melengkapi dokumen diri.

Peran aktif masyarakat dalam sebuah pengurusan dokumen diri timbul karena adanya prosedur yang mudah, sehingga mereka mau melengkapi dan mengurus sendiri. Karena ketika masyarakat memiliki dokumen diri yang jelas dan lengkap, maka mereka otomatis memiliki akses untuk memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang disiapkan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Waktu Pelayanan

Salah satu hal yang sering diperhatikan oleh masyarakat dalam pelayanan publik adalah berapa lama waktu yang diperlukan dalam proses penyelesaian. Waktu penyelesaian tersebut merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan atau hingga penerbitan dokumen dalam sebuah pengurusan (Nurjihan, 2016:299).

Pengukuran kinerja yang dilakukan oleh penerima layanan adalah ketepatan waktu dalam proses pelayanan (Dharma dan Agus dalam Mokodompit, 2011:44) [6]. Sesuai tidaknya antara waktu penyelesaian dengan yang sudah disepakati dalam pedoman baku yang disepakati. Sehingga nantinya secara otomatis akan berpengaruh pada kualitas dari pelayanan yang diberikan tersebut.

Permasalahan dalam pembuatan KTP-El adalah ketidakpahaman proses dan syarat pembuatan KTP-El. Sehingga waktu pengurusan yang mereka tempuh sedikit lebih lama dari standarnya yaitu 15 hari. Karena warga kebingungan dalam alur proses pembuatannya. Dengan adanya hal seperti itu masyarakat menganggap bahwasannya pengurusan dokumen diri (KTP-El) itu lama dan membingungkan.

Selain minimnya pengetahuan masyarakat pada mekanisme pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik ini, masyarakat Desa Kajarharjo juga terbentur dengan waktu pengurusan antara waktu operasional kantor desa maupun kantor kecamatan dengan waktu bekerja para buruh perkebunan. Dimana para buruh perkebunan waktu mulai bekerjanya sampai dengan selesai bekerja bersamaan dengan waktu operasional pelayanan.

Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang didukung dengan program "smart kampung" membuka peluang atas waktu operasional pengurusan surat-surat kelengkapan pembuatan dokumen pribadi. Desa Kajarharjo merupakan salah satu desa yang telah menerapkan pelayanan malam. Dimana masyarakat bisa mengurus keperluannya dalam hal surat menyurat dan kepentingan mendesak diluar jam operasional pelayanan ataupun di malam hari. Hal tersebut merupakan penyesuaian pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakatnya, yang sebagian

besar mereka bekerja untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari mereka.

Biaya Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan memiliki besaran biaya yang dikenakan dan sudah ditentukan dalam pedoman pelayanan. jenis-jenis pelayanan yang dikenakan biaya ataupun tidak sudah diatur dalam sebuah peraturan daerah, sehingga jika masyarakat mengetahui akan hal tersebut bisa mengurangi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

Pelayanan pengurusan dokumen diri yang sering dijumpai pada sistem pelayanan zaman dahulu masih ada pungutan biaya yang mengatasnamakan biaya administratif. Pemungutan biaya ini terjadi pada setiap aparat pemerintah mulai dari RT sampai pemberi layanan yang lain. Apalagi ketika masyarakat sangat membutuhkan dokumen dirinya biasanya akan lebih cepat selesai ketika ada biaya akan hal tersebut.

Lebih lanjut Latief (2014:523-524) menjelaskan penyelenggaraan pelayanan pengurusan dokumen diri harus bernilai ekonomis, yang dimaksudkan ekonomis disini tentang pengenaan biaya pelayanan. Pengurusan dokumen diri saat ini tidak dipungut biaya. Sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk administratif, yang sebenarnya hal tersebut bisa berindikasi pada pungutan liar. Biaya siluman yang ada di sistem pelayanan terdahulu akan mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan.

Pemangkasan biaya dalam pengurusan dokumen diri merupakan salah satu usaha pemerintah untuk membuat pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat, khususnya bagi lapisan menengah kebawah. Karena pada dasarnya kemiskinan yang dialami oleh masyarakat merupakan penyebab dari mereka tidak memiliki dokumen diri yang lengkap. Lebih lanjut dengan tidak adanya dokumen pribadi yang jelas maka peluang masyarakat miskin untuk menerima bantuan pemerintah juga akan terhambat.

Program Pelayanan

Lebih lanjut George R. Terry dalam Latief (2009:36-37) program pelayanan merupakan rencana menyeluruh yang akan diterapkan pada obyek sasaran, meliputi pemanfaatan sumber daya yang tersedia disetiap daerah, termasuk juga penerapan waktu pada sebuah pelayanan, serta adanya prediksi atau ketentuan yang harus dilakukan oleh pemberi layanan sehingga dapat mencapai harapan dari program tersebut. Perbedaan sumber daya yang ada di setiap daerah membuat pemerintah harus lebih inovatif dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat dapat menikmati dan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diterima.

Penyelenggaraan program pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan maupun non-perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan dalam satu tempat. Lebih lanjut latief (2009:59) pelayanan terpadu satu pintu ini memiliki sasaran yaitu terwujudnya pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, selain itu juga

untuk meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang diberikan di Banyuwangi khususnya di Desa Kajarharjo bisa dikatakan baik, Desa Kajarharjo merupakan salah satu desa yang sudah menerapkan program “*Smart Kampung*” yang dicanangkan oleh bupati Banyuwangi. Seperti yang dijelaskan oleh informan ST bahwasannya program Smart Kampung ini merupakan program yang mengharuskan kampung itu cerdas dalam sebuah proses pelayanan, yang dimaksud kampung cerdas tersebut adalah baik dari perangkat desa maupun dari masyarakatnya. Untuk saat ini pelayanan yang ada di Desa Kajarharjo sudah mulai menggunakan Teknologi Informasi dalam proses pelayanannya, minimal semua perangkat desa sudah menggunakan android. Sehingga dengan demikian proses pelayanan bisa lebih cepat.

Proses pelayanan yang berjalan di Desa Kajarharjo khususnya sudah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Sebagian besar penyelenggara layanan yang ada sudah bisa dikatakan cukup. Dengan adanya perbaikan layanan ini masyarakat desa bisa merasakan peningkatan kualitas hidup mereka. Pengurusan dokumen diri yang mudah membuat masyarakat mau untuk berperan aktif didalamnya, sehingga masyarakat kurang mampu di Desa Kajarharjo sudah memiliki kelengkapan dokumen diri dan dapat mengakses fasilitas publik maupun bantuan-bantuan yang diberikan oleh pemerintah.

Sarana dan Prasarana

Salah satu ukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi penyelenggara pelayanan adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Kenyamanan lingkungan merupakan salah satu unsurnya, kondisi yang bersih, rapi dan teratur akan memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Lebih lanjut Mokodompit (2011:46) menjelaskan faktor-faktor yang mendukung terciptanya kenyamanan bagi penerima layanan dan juga menaikkan kualitas layanan yang diberikan adalah atribut-atribut yang ada didalamnya untuk dinikmati. Dalam sebuah pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ruangan tempat dimana pelayanan berlangsung, bahkan pada tempat pendukung seperti parkir, tempat ibadah serta ketersediaan informasi dan lain sebagainya. Hal-hal kecil yang juga diperhatikan berkaitan dengan kebersihan, keindahan dan kenyamanan bagi petugas dan penerima layanan.

Kondisi di Kantor Desa Kajarharjo dalam segi kenyamanan bersih, rapi dan teratur untuk sarana dan prasarannya sehingga memberikan rasa nyaman bagi penerima pelayanan. Keadaan ruang tunggu yang nyaman membuat masyarakat merasakan senang, tidak lagi harus berdiri ketika antri dan tidak akan kepanasan dan kehujanan. Dari segi peralatan yang digunakan untuk pelayanan seperti keberadaan beberapa komputer dengan *wifi* sebagai sarana pendukung percepatan pelayanan. Selain itu juga taman yang indah, tempat parkir, mushola dan ruang tunggu yang nyaman membuat masyarakat lebih nyaman dalam proses layanan.

Melihat sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Kajarharjo sudah memenuhi syarat dan sangat mendukung untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Secara otomatis sudah menjadi kewajiban seorang petugas untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan dokumen diri maupun keperluan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal tersebut dapat terwujud ketika petugas mengerti tugas dan fungsi mereka sebagai pelayan masyarakat dengan memanfaatkan fasilitas yang sudah disiapkan.

Kompetensi Petugas

Selain harus memiliki kualitas dalam sebuah pelayanan, mental dari petugas pemberi pelayanan juga harus diperhitungkan. Karena pemberi pelayanan ini akan menghadapi berbagai macam perbedaan dalam masyarakat, sedangkan yang menjadi titik tekan dari pelayanan adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Sianipar dalam Sahuri (2009:54-55) [7] untuk memberikan kepuasan pada penikmat pelayanan yaitu masyarakat pemberi pelayanan yaitu pemerintah harus dapat memahami kebutuhan masyarakat.

Pada dasarnya aparatur pemerintahan berfungsi sebagai pelayanan masyarakat, sehingga seharusnya bukan masyarakat yang minta untuk dilayani akan tetapi petugas layanan yang harus melayani dengan baik dan maksimal. Sebagai pelayan masyarakat pemerintah sudah seharusnya memiliki prinsip yang baik dalam pemberian pelayanan, menurut Komar dalam Rahayu (2014:14) [8] prinsip baik yang harus dimiliki pemberi layanan minimal dilihat dari sikap atau perilaku serta cara seorang petugas dalam menjalankan dan memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai petugas pelayan masyarakat.

Saat ini petugas pemberi pelayanan di Desa Kajarharjo sudah ramah untuk menerima dan membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka yang berhubungan dengan pelayanan pengurusan dokumen diri maupun surat-surat lainnya.

Berjalannya program sangatlah dipengaruhi oleh kesiapan dari petugas layanan. Oleh karena itu kualitas dari perangkat desa juga menjadi penting untuk diperhatikan, sehingga program pelayanan publik yang sudah dirancang matang akan berjalan dan tidak terhambat.

Aksesibilitas Masyarakat Miskin Terhadap Program Kesejahteraan Sosial

Menurut penjelasan Hurst dalam Magribi dan Suhardjo (2004:151) menjelaskan bahwasannya aksesibilitas merupakan ukuran dari kemudahan yang meliputi waktu, biaya dan usaha. Kemudahan akan ketiga faktor tersebut mengandung arti keterjangkauan bagi masyarakat terhadap sesuatu, sehingga dapat dinikmati meskipun memiliki perbedaan golongan, baik perbedaan golongan perekonomian, status sosial maupun perbedaan kelompok masyarakat.

Dokumen diri merupakan salah satu kelengkapan yang harus dimiliki oleh setiap lapisan masyarakat. Dengan memiliki dokumen diri masyarakat mendapatkan rasa aman dan nyaman baik dalam melakukan bepergian dan kegiatan lain. Selain

memberikan rasa aman dan nyaman dokumen diri seperti kartu keluarga dan KTP-El juga berguna sebagai alat akses untuk mendapatkan program-program kesejahteraan sosial yang disiapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan data yang diperoleh program-program kesejahteraan sosial yang disiapkan oleh pemerintah membutuhkan dokumen diri sebagai persyaratan untuk menikmati fasilitas dalam program-program tersebut. dokumen diri tersebut nantinya digunakan sebagai alat validasi agar program tersebut tepat sasaran dan jelas. Sehingga benar-benar dapat membantu masyarakat yang membutuhkan.

Menurut Rendall B. Ripley dalam Soenarko (2000:250) [9] Pengumpulan data dilakukan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi dari pihak yang terkait dengan masalah yang sedang dibahas dimana menggambarkan secara umum yang terkait dengan subjek pembahasan. Dalam pelaksanaan program-program kesejahteraan seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan bantuan Beras Sejahtera (RASTRA) sebelum dilaksanakan program tersebut, dilakukan pengumpulan data yang menggunakan dokumen diri seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk yang sekarang menjadi KTP-El.

Bantuan Langsung Tunai (BLT) untuk saat ini dirubah menjadi Program Keluarga Harapan (PKH) dimana bantuan tersebut bergerak pada bidang kesehatan dan pendidikan, sehingga sasaran dari program tersebut adalah ibu-ibu hamil dan anak sekolah. Untuk dapat menikmati bantuan tersebut calon anggota terpilih harus dapat menyerahkan dokumen diri mereka sebagai alat validasi. Hampir mirip dengan program keluarga harapan, program lain yang membutuhkan dokumen diri sebagai persyaratan adalah program Beras Sejahtera dan BPJS. Sehingga dengan kelengkapan dokumen diri masyarakat dapat mengakses program kesejahteraan sosial untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Begitu pula sebaliknya, ketika masyarakat tidak memiliki kelengkapan dokumen diri, maka secara otomatis mereka tidak dapat menerima bantuan dari program kesejahteraan sosial yang disiapkan oleh pemerintah.

Penutup

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti terkait data yang diperoleh dari lapangan, maka dapat disimpulkan Implementasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) Pada Masyarakat Miskin di Desa Kajarharjo, Kecamatan Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi sudah mengalami perubahan yang awalnya rumit, mahal dan lama, saat ini sudah sesuai dengan standart pelayanan yang ditetapkan, sebagai berikut.

1. Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan program yang dapat dikatakan berhasil dengan beberapa perubahan yang dihasilkan seperti kesederhanaan, kecepatan dan keterjangkauan, sehingga masyarakat menjadi lebih mudah
2. Prosedur Pelayanan dalam pengurusan dokumen diri di Desa Kajarharjo semakin sederhana baik dalam mekanisme dan persyaratannya serta sudah dicantumkan kontak pengaduan.

3. Waktu penyelesaian dalam pengurusan dokumen diri pada penyelenggaraan layanan di Desa Kajarharjo sudah mengikuti aturan yang ditetapkan, pada saat ini terhambat telatnya pendistribusian blanko. Sedangkan waktu penyelenggaraan pelayanan untuk Desa Kajarharjo ditambah dengan pelayanan malam.
4. Biaya Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan di Desa Kajarharjo menjadi terjangkau untuk masyarakat miskin hingga gratis, serta tidak ada indikasi adanya "Pungutan Liar".
5. Proses layanan pengurusan dokumen diri di Desa Kajarharjo sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga masyarakat mudah dalam melengkapi dokumen dirinya.
6. Sarana dan Prasarana dengan penggunaan Teknologi Informatika yang dilengkapi jaringan *wifi*, serta kondisi kantor layanan yang memberikan kenyamanan bagi penyelenggara dan penerima layanan.
7. Kompetensi Petugas di Desa Kajarharjo membutuhkan regenerasi khususnya dibagian Ketua Rukun Tetangga, karena tingkat mobilitasnya mulai berkurang dan juga perlu adanya pelatihan bagi aparatur lainnya.
8. Masyarakat dapat mengakses program-program kesejahteraan sosial seperti PKH, RASTRA, BPJS dan lain sebagainya karena mereka memiliki dokumen diri yang lengkap. Hal tersebut karena kemudahan dalam mengurus sebagai tujuan dari diselenggarakannya Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistika. 2016. Jumlah Penduduk Miskin. [Http://www .bps.go.id](http://www.bps.go.id) [diakses pada tanggal 09 November 2016]
- Irawan, P. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Ratminto dan Atik S. Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, edisi ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Latief, P. Halida. 2009. *Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Program Pascasarjana. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nurjihan. 2016. *Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda*. Samarinda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 4. Nomor 1.
- Mukodompit, Muliadi. 2011. *Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Kota Kotamobagu*. Program Pasca Sarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Depok: Universitas Indonesia.
- Sahuri, Chalid. 2009. *Membangun Kepercayaan Publik Melalui Pelayanan Publik yang Berkualitas*. Pekanbaru: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Riau. Volume 9, Nomor 1.

Rahayu, Puji Ika. 2014. *Aanalisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*. Journal of Public Policy and Management Review. Volume 3 Nomor 2.

Soenarko. 2000. Public Policy (Pengertian Pokok untuk Memahami dan analisa kebijaksanaan Pemerintah). Surabaya: Airlangga University.