

**STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI  
PEMERINTAHAN PADA KANTOR CAMAT  
DI KECAMATAN SAMBALIUNG  
DI KABUPATEN BERAU**

**Juli Musdiansyah**

**eJournal Administrasi Negara  
Volume 2, Nomor 1, 2014**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Studi Tentang Pelayanan Publik Administrasi Pemerintahan Pada Kantor Camat di Kecamatan Sambaliung di Kabupaten Berau

Pengarang : Juli Musdiansyah

NIM : 0702015089

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 24 Maret 2014

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Dr. Anthonius Margono, M.Si**  
**Nip. 1956 1202 198103 1 001**

**Dra. Hj. Ida Wahyuni, M.Si**  
**Nip. 19661020 200910 2 001**

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH PROGRAM STUDI**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Negara	<b>KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA</b>  <b><u>Drs. M. Z. Arifin, M. Si.</u></b> <b>NIP. 19570606 198203 1 001</b>
<b>Volume</b> : 2	
<b>Nomor</b> : 1	
<b>Tahun</b> : 2014	
<b>Halaman</b> : 258-272 (Genap)	

# **STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI PEMERINTAHAN PADA KANTOR CAMAT DI KECAMATAN SAMBALIUNG DI KABUPATEN BERAU**

**Juli Musdiansyah<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan publik administrasi pemerintahan pada kantor camat Sambaliung Kabupaten Berau. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Diskriptif kualitatif pengumpulan data diperoleh dalam bentuk data primer, data diperoleh secara langsung dari narasumber (informan). Dalam penentuan informan peneliti menggunakan purposive sampling yaitu pegawai Kantor Kecamatan Sambaliung serta masyarakat sebagai penerima pelayanan. Key informan menggunakan teknik purposive sampling dimana informasi atau data yang dikumpulkan dengan memilih informan yang dianggap berkompeten untuk menjadi sumber data, yaitu Camat.*

*Fokus penelitian meliputi : 1. Prosedur pelayanan. 2. Waktu Penyelesaian Dalam Pelayanan. 3. Biaya Dalam Pelayanan. 4. Produk Pelayanan. 5. Sarana dan Prasarana Dalam Memberikan Pelayanan. 6. Kompetensi Petugas/Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan. 7. Kendala dalam pelayanan publik administrasi pemerintahan.*

*Dari hasil penelitian dapat di ketahui bahwa pelayanan publik administrasi pemerintahan pada kantor camat di kecamatan sambaliung di Kabupaten Berau dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik, namun masih saja terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang belum puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, hal ini disebabkan karena fasilitas-fasilitas yang kurang memadai, kurangnya sumber daya manusia dan kedisiplinan pegawai.*

***Kata Kunci : Pelayanan Publik***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : julimusdiansyah@yahoo.co.id

---

## **Pendahuluan**

### ***Latar Belakang***

Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu provinsi terluas kedua setelah Papua, memiliki sumberdaya alam yang melimpah dimana sebagian besar potensi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal. Secara administratif provinsi ini memiliki batas wilayah sebelah Utara berbatasan dengan negara Sabah Malaysia Timur, sebelah timur berbatasan dengan selat Makassar dan laut Sulawesi, sebelah selatan berbatasan dengan provinsi Kalimantan Selatan, sebelah barat berbatasan dengan provinsi Kalimantan Tengah dan provinsi Kalimantan Barat serta Negara bagian Serawak Malaysia Timur.

Otonomi daerah yang sedang berlangsung saat ini merupakan suatu hal yang sangat penting di daerah Indonesia. Oleh karena otonomi yang dicanangkan melalui UU No. 32 Tahun 2004 tersebut lebih memberikan keleluasaan bagi daerah untuk mengekspresikan dirinya menuju arah berkembang melalui pemberdayaan masyarakat itu sendiri. Hal tersebut tentunya mengembalikan masyarakat daerah kepada penanaman dirinya masing-masing dengan cirri dan kemampuannya, setelah terbelenggu oleh penyeragaman yang selama ini terjadi oleh rezim yang ada.

Sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan publik administrasi, pemerintah kecamatan di Kabupaten Berau diharapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja yang baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kecamatan. Adapun yang menjadi standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi : Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk layanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pelayanan.

Sesuai dengan dinamika pertumbuhan birokrasi pelayanan publik maka proses pelayanan administrasi mengalami penyempurnaan sedemikian rupa yang dimaksudkan untuk memudahkan aparatur pemerintah dan masyarakat dalam melaksanakannya. Salah satu bukti konkritnya adalah dengan dikeluarkannya keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Umum, dimana keputusan ini berisi pedoman-pedoman yang dapat dijadikan acuan dalam mengukur kinerja aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun pedoman tersebut adalah :

Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kejelasan dan kepastian, dalam arti bahwa adanya kejelasan dan kepastian dalam prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tariff pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

Keamanan, dalam arti bahwa adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

Ekonomis, bahwa pengenaan biaya atau tariff pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Keadilan dan pemerataan yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Ketepatan waktu dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Mampu tidaknya jajaran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat juga dilihat dan diukur apakah prinsip-prinsip tersebut telah dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen oleh aparatur ditingkat kecamatan. Kinerja aparatur negara sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi tersebut.

Dalam hal pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (pemerintah pusat, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara

sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Era reformasi yang terjadi menyebabkan semakin kritisnya sebuah pandangan masyarakat terhadap pemerintahan saat ini, salah satu faktor tersebut adalah yang menyebabkan sistem pemerintahan Indonesia semakin berkembang dengan asas demokratis demi terwujudnya *good government* dan *good governance* untuk mengubah pandangan masyarakat tentang birokrasi pemerintahan yang selalu dipandang rumit dan berbelit-belit. Era reformasi yang identik dengan hak asasi, masyarakat selalu merasa kurang puas atas pelayanan pemerintah saat ini.

Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada prinsipnya mengatur penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih mengutamakan asas desentralisasi. Otonomi daerah sebagai salah satu bentuk desentralisasi pemerintahan, pada hakikatnya ditujukan untuk memenuhi kepentingan bangsa secara keseluruhan, yakni upaya untuk mendekatkan tujuan-tujuan penyelenggaraan pemerintahan serta untuk mewujudkan cita-cita masyarakat yang lebih baik, adil, dan makmur. Sebagai konsekuensinya daerah otonom memiliki kewenangan dan kekuasaan untuk membentuk dan melaksanakan kebijakan menurut prakarsa dan aspirasi masyarakat. Ini berarti pemerintah daerah sebagai titik sentral dalam pelaksanaan pemerintah dan pembangunan daerah otonom, daerah harus mampu mengatur rumah tangga daerahnya sendiri dan mengembangkan otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab. Undang-undang pelayanan publik No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Dengan adanya pembagian pemerintah pusat dan daerah tersebut akan lebih memudahkan peran aktif masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan serta pemerataan pembangunan khususnya Pemerintahan pada Kantor Camat yang merupakan ujung tombok atau tumpuan dalam berbagai program kegiatan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam kaitannya sebagai organisasi pemerintah dalam struktur pemerintahan Indonesia.

Maka dalam penelitian ini, penulis secara khusus menetapkan wilayah penelitian yaitu pada Kantor Camat Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau

yang terletak disebelah Utara Kalimantan Timur. Jumlah penduduk yang berada diwilayah Kecamatan ini berdasarkan monografi Kecamatan Sambaliung tahun 2012 adalah berjumlah 26.014 jiwa yang terdiri dari laki-laki 13.795 jiwa dan perempuan 12.219 jiwa, dengan jumlah Kepala Keluarga 5.881 KK, luas wilayah 2.403,86 km<sup>2</sup> dengan 1 kelurahan dan 13 desa.

Dengan semakin kompleksnya permasalahan yang terjadi serta dengan adanya peningkatan masyarakat baik dari segi kualitas pendidikan maupun pola pikir masyarakat yang semakin peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat itu sendiri sejalan dengan peningkatan masyarakat secara kuantitas dalam artian meningkatnya kepadatan penduduk yang semakin tinggi, merupakan beban yang sangat berat untuk dipikul bersama bagi pemerintah Kecamatan dalam usahanya memenuhi apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat melalui pelayanan administrasi pemerintahannya. Maka dibutuhkan adanya pelayanan yang semakin serba cepat, efektif dan efisien dari pemerintahan kecamatan itu sendiri. Untuk itu sangatlah tepat apabila pelaksanaan administrasi pemerintahan mengalami perkembangan dan kemajuan dalam hal pelayanan administrasi.

Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat kelemahan dan kekurangan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan itu sendiri, hal ini disebabkan karena masih adanya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah belum efektif dan efisien.

Maka berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “**Studi Tentang Pelayanan Publik Administrasi Pemerintahan Pada Kantor Camat di Kecamatan Sambaliung di Kabupaten Berau**”

### ***Perumusan Masalah***

1. Bagaimana Pelayanan Publik Administrasi Pemerintahan pada Kantor Camat Sambaliung Kabupaten Berau?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan publik Administrasi Pemerintahan pada Kantor Camat Sambaliung Kabupaten Berau?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Publik Administrasi Pemerintahan Pada kantor Camat Sambaliung Kabupaten Berau.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Pelayanan Publik Administrasi Pemerintahan Pada Kantor Camat Sambaliung Kabupaten Berau.

### ***Manfaat Penelitian***

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut diatas, maka penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Dari segi teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang dipelajari, sehingga akan berguna dalam pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman penulis, juga berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu sosial, khususnya ilmu administrasi, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut dalam penelitian-penelitian berikutnya.
2. Dari segi praktis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan bagi pemerintah kecamatan sambaliung Kabupaten Berau pada khususnya dalam meningkatkan pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Sambaliung.

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Pelayanan, pelayanan umum, pelayanan publik***

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Atik, 2005:2). Pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia (2008:571) berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Kemudian menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti (2001:9) pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain.

Menurut Sadu (2003:43) pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara (2000:6) berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

pelayanan publik menurut Mahmudi (2005:229) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh



penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebijakan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik.

Sedangkan menurut Agung Kurniawan (2005:5) dalam ilmu politik dan administrasi negara mendefinisikan pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum.

### **Administrasi**

Berbicara tentang Administrasi, dalam bukunya Sistem Administrasi Negara RI (2003:3) Inu Kencana menyebutkan bahwa pada prinsipnya Administrasi memiliki pengertian yang sama yang mencakup 2 pengertian yaitu pengertian dalam arti luas yang isinya terdiri dari : Kerjasama, Banyak orang, dan untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan dalam arti sempit Administrasi ialah seperti yang sebagaimana sering kita dengar sehari-hari yang menyangkut ketatausahaan.

Kemudian Liang Gie (2004:1.4) menyebutkan bahwa administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga dengan demikian ilmu administrasi dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari proses, kegiatan dan dinamika kerjasama manusia.

Menurut Dimock & Dimock yang kemudian dikutip oleh H. Pasolong (2007:2) asal kata administrasi berasal dari bahasa latin yaitu *Administare* yang berarti “to serve” yaitu melayani.

Menurut H.A. Simon Cs. (2004:15) yang dikutip oleh Maringan Masry Simbolon dalam bukunya Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen menjelaskan bahwa Administrasi adalah sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

### **Pemerintahan**

Koswara (2002:29) bahwa yang dimaksud pemerintahan adalah dalam arti luas meliputi seluruh kegiatan pemerintah, baik menyangkut bidang legislatif, eksekutif maupun yudikatif sedangkan dalam arti sempit meliputi kegiatan pemerintah yang hanya menyangkut bidang eksekutif.

Menurut Inu Kencana Syafie (2001:20) pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik

menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik.

### ***Kedudukan, tugas dan wewenang Camat***

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2008 yang mengatur tentang Kecamatan, yang terdapat pada pasal 14 dan 15 bahwa kedudukan, tugas dan wewenang camat yaitu :

1. Pasal 14 :
  - 1) Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksanaan teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh Camat.
  - 2) Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.
2. Pasal 15 :
  - 1) Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:
    1. Mengordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
    2. Mengordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
    3. Mengordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
    4. Mengordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
    5. Mengordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
    6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.
    7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
  - 2) Selain tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:
    1. Perizinan.
    2. Rekomendasi.
    3. Koordinasi.

4. Pembinaan.
5. Pengawasan.
6. Fasilitasi.
7. Penetapan.
8. Penyelenggaraan, dan
8. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Penelitian ini menggunakan analisis *kualitatif* dengan metode penjabaran *deskriptif* untuk mengetahui fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki, tanpa suatu maksud mengambil kesimpulan yang berlaku umum Sugiyono ( 2003 : 11 ) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain. Dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Sambaliung Kabupaten Berau.

### ***Lokasi Penelitian***

Lokasi dalam penelitian yang dilakukan adalah Kantor Camat Sambaliung di Kabupaten Berau.

### ***Fokus Penelitian***

1. Pelayanan publik di Kantor Camat Sambaliung
  - a) Prosedur pelayanan
  - b) Produk pelayanan
  - c) Biaya pelayanan
  - d) Waktu penyelesaian pelayanan
  - e) Sarana dan prasarana pelayanan
  - f) Kompetensi petugas/aparat pelayanan
2. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan publik

### ***Sumber Data***

1. Data primer
2. Data sekunder :
  - a. Dokumen, profil, arsip, laporan, evaluasi
  - b. Buku ilmiah

Dalam penelitian ini penelitian narasumber dilakukan melalui *Teknik purposive sampling*. Orang yang menjadi *key informan* dalam penggunaan teknik ini adalah Camat namun di disposisikan kepada Sekretaris Camat kantor Kecamatan Sambaliung Bagian dan informan dengan menggunakan *Teknik Purposive Sampling* yang terdiri dari Kasi Pemerintahan beserta staffnya dan kasi pemberdayaan masyarakat beserta staffnya serta beberapa orang masyarakat sebagai pembanding.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
  - a. Observasi
  - b. Wawancara
  - c. Studi Dokumen dan Dokumentasi

### ***Analisis Data***

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

### ***Hasil Penelitian***

#### ***Prosedur pelayanan***

Pada Kantor Camat Sambaliung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada masing-masing bagian/urusan memiliki kesamaan prosedur dalam pelayanan, karena sebagian besar pelayanan yang ditangani oleh pemerintah kecamatan hanya bersifat pelayanan rekomendasi atau surat keterangan saja. Adapun mekanisme pelayanan yang terdapat pada kantor Camat Sambaliung yaitu :

1. Pemohon membawa berkas persyaratan ke loket pelayanan
2. Pemeriksaan berkas oleh petugas
3. Proses administrasi
4. Pengesahan
5. Registrasi

6. Pengembalian berkas kepada pemohon

***Produk pelayanan***

1. Pelayanan KTP
2. Pelayanan Kartu Keluarga
3. Pelayanan Surat Pindah Penduduk
4. Pelayanan Akta Jual Beli Tanah

***Waktu penyelesaian pelayanan***

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan dan tentunya pemerintah telah mengatur tentang waktu penyelesaian dalam setiap pelayanan. Adapun waktu dalam setiap pelayanan dapat berbeda-beda, hal ini tergantung dengan apa yang diurus oleh masyarakat itu sendiri. Sebagai contoh pelayanan akta jual beli tanah memerlukan waktu penyelesaian hingga dua minggu. Untuk penyelesaian surat pindah penduduk, kk dan ktp hanya memerlukan waktu satu jam.

***Biaya pelayanan***

Dari hasil penelitian yang penulis laksanakan pada saat dilapangan yaitu Kantor Camat Sambaliung bahwa mengenai biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Adapun mengenai biaya KTP, KK, Surat Pindah Penduduk adalah gratis karena sudah ada Peraturan Daerah Kabupatrn Berau No 5 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Sedangkan pelayanan yang lainnya seperti surat akta jual beli tanah dikenakan biaya dua persen dari hasil penjualan tanah tersebut.

***Sarana dan prasarana***

Untuk menunjang kegiatan dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari penampilan peralatan fisik dan media komunikasi untuk menunjang kegiatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, pihak Kantor Camat Sambaliung telah mempunyai sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa bangunan, tanah, kendaraan dan fasilitas lainnya sebagian besar dalam kondisi baik, namun adapula yang kurang baik, tetapi dapat

di manfaatkan secara optimal oleh aparat pemerintah kecamatan. Adapun beberapa sarana tersebut diantaranya adalah motor dinas, komputer, wireless, camera, mobil ambulance, mobil dinas, mesin press.

### ***Kompetensi petugas pelayanan***

Kompetensi aparat merupakan bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan akan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh aparat pemerintah tersebut. Dari hasil wawancara kepada beberapa masyarakat mereka merasa puas akan pelayanan yang diberikan walaupun terkadang ada yang terhambat. Namun secara keseluruhan petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik.

### ***Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan publik***

#### **1. Kedisiplinan Kerja Pegawai**

Disiplin kerja pegawai merupakan hal penting bagi pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan, bahwa pada Kantor Camat Sambaliung masih terdapat para pegawai yang datang ke kantor tidak tepat pada waktu yang telah ditentukan karena dapat menghambat masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil hendaknya para pegawai datang ke kantor hari senin- kamis pukul 07.30 dan pada kenyataannya ada saja pegawai yang datang pada pukul 08.00 bahkan 08.30 dengan berbagai alasan sehingga ketika masyarakat yang akan mengurus sesuatu harus menunggu terlebih dahulu sampai petugas tersebut tiba di kantor.

#### **2. Penggunaan fasilitas Kantor**

Untuk penggunaan fasilitas kantor ini para aparat hendaknya menjaga dan menggunakan dengan sebaik-baiknya fasilitas yang ada.

Dari hasil penelitian dan pengamatan yang penulis lakukan dilapangan bahwa masih ada saja aparat setelah menggunakan fasilitas tersebut tidak dikembalikan dan dirapikan bahkan ada juga petugas yang tidak hati-hati dalam penggunaannya sehingga fasilitas yang ada cepat rusak, seharusnya para aparat tersebut menjaga dan menyimpan fasilitas yang ada setelah digunakan agar memudahkan aparat tersebut ketika akan menggunakan dan mencari alat-alat tersebut setelah digunakan.

### 3. Terbatasnya Sumber Daya Manusia

Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia yang ada masih terbatas hal ini dapat dilihat dari adanya pegawai yang merangkap dua tugas secara bersamaan dan tidak sesuai dengan bidangnya sehingga dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan dengan maksimal.

### 4. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat juga merupakan salah satu kendala dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan bahwa masih saja ada masyarakat yang tidak mengetahui akan apa saja hal-hal yang diperlukan/ persyaratan yang dibutuhkan ketika akan menerima pelayanan. Serta ada juga masyarakat yang tidak mengetahui akan prosedur dan tata cara ketika akan mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan di Kantor Camat Sambaliung Kabupaten Berau, mengenai pelayanan publik administrasi pemerintahan, maka penulis menarik suatu kesimpulan yang dirumuskan kembali dengan kalimat yang lebih lengkap sesuai dengan hasil pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, dalam hal ini dapat dilihat dari sistem prosedur pelayanan yang ada dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan pelayanan apa yang diinginkan, dengan adanya prosedur pada pelayanan maka akan memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan tanpa ada kesan yang berbelit-belit dalam pelayanan, akan tetapi masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya hal ini disebabkan masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat bagaimana prosedur ketika ingin mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat kebingungan harus memulai darimana ketika akan mengurus sesuatu.
2. Waktu penyelesaian dalam pelayanan, dalam memberikan pelayanan harus efektif dan efisien, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya sehingga dalam memberikan pelayanan masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Camat Sambaliung, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya hal ini disebabkan karena terkadang ada masyarakat yang tidak membawa persyaratan yang telah ditentukan dan kadang pula

terjadi pemadaman listrik sehingga dalam penyelesaian pelayanan menjadi terhambat.

3. Biaya dalam pelayanan, dari hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa mengenai biaya dalam beberapa pelayanan ada yang tidak dipungut biaya dan ada juga yang dikenai biaya, misalnya saja untuk surat-surat keterangan maupun surat rekomendasi adalah gratis sedangkan yang dikenai biaya salah satunya surat tanah, namun yang terjadi masih saja ada masyarakat yang memberikan uang secara sukarela walaupun sudah mengetahui bahwa dalam pengurusannya tidak dikenai biaya.
4. Produk pelayanan, dari hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa produk pelayanan yang ada di Kecamatan Sambaliung ada beberapa produk pelayanan, diantaranya pelayanan administrasi kependudukan seperti Pelayanan KTP, kartu Keluarga, Surat Pindah Penduduk dan ada juga surat tentang tanah serta surat-surat rekomendasi atau perijinan. Mengenai produk pelayanan tersebut sudah ada aturan baik itu persyaratan maupun prosedur untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat itu sendiri.
5. Sarana dan Prasarana dalam Memberikan Pelayanan, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup menunjang dan memadai, hal ini dapat dilihat dari beberapa kelengkapan yang ada di Kecamatan, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik dan masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan.
6. Kompetensi Aparat/petugas dalam memberikan Pelayanan, dari hasil penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwasanya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari wawancara penulis kepada masyarakat yang mengatakan bahwa kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan sesuai apa yang diinginkan oleh masyarakat.

### **Saran**

1. Bagi Pimpinan/Camat harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan agar dapat diperbaiki dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti kurangnya disiplin waktu kerja dalam melayani masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi terhambat.



2. Diperlukan adanya sosialisasi oleh pemerintah Kecamatan melalui pembuatan pamflet-pamflet mengenai prosedur pelayanan yang diurus di kecamatan agar tidak terjadi lagi masyarakat yang tidak lengkap membawa persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan surat-surat keterangan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dapat mengalami perkembangan menuju kearah yang lebih baik.
3. Dibutuhkan adanya pembinaan yang intens bagi aparat pemerintah kecamatan dalam bentuk pendidikan dan pelatihan guna mendukung terciptanya aparat yang professional dan bertanggung jawab dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana atau menambah fasilitas operasional seperti perbanyak kendaraan dinas, perangkat komputer, perbanyak tempat duduk ruang tunggu serta lahan parkir untuk kendaraan baik itu roda dua maupun roda empat sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal.

#### **Daftar Pustaka**

- Kurniawan, Agung. 2005 *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan : Yogyakarta
- Koswara E. 2002. *Otonomi Daerah untuk Daerah dan Kemandirian Rakyat*. Jakarta. Candi Cipta Piramida.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik : Unit Penerbitan dan pencetakan* Akedemik Manakemen Perusahaan YKPN : Jogjakarta.
- Miles, Mathew B. A. dan Michael Humberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit UI-Press. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Ratminto & Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Simbolon, M. Maringan. 2004. *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta. Ghalia Indonesia.

#### **Dokumen-dokumen:**

- Peraturan Daerah Kabupaten Berau No 5 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- PPRI No 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.
- Kepmen No 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik
- Menpan 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Umum
- Permendagri No 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota.