

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN NON PERIJINAN PADA ERA PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KANTOR CAMAT TENGGARONG SEBERANG

*Nurindah Hafiyanti*¹

Abstrak

Nurindah Hafiyanti, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Upaya Peningkatan Pelayanan Non Perijinan Pada Era Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Camat Tenggarong Seberang. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Djumadi, M.Si dan Bapak Dr. Enos Paselle, S.Sos, M.AP.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan non perijinan pada era pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di kantor Camat Tenggarong Seberang dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam upaya peningkatan pelayanan non perijinan pada era pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di kantor Camat Tenggarong Seberang. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Pemberian insentif yang diberikan pemerintah untuk pegawai sudah dilakukan dengan baik. Penambahan Fasilitas sarana prasarana yang diberikan Kecamatan untuk masyarakat sudah baik. Pemberian pendidikan dan pelatihan pegawai diterapkan dan dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan prima administrasi kepegawaian dapat meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Untuk pemberian penempatan tempat kerja pegawai dengan keahliannya itu sudah dilakukan dengan baik. Dilihat dari ukuran keahlian pegawai. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan yaitu beberapa pegawai yang memberikan pelayanan masih lambat, adanya pungutan yang tidak resmi, lamanya waktu pelayanan dengan kurangnya sarana prasarana, dan fasilitas kerja yang mencukupi dan faktor pendukungnya yaitu dari hubungan kerja pegawai yang harmonis dan fasilitas kerja yang lengkap dan adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai kecamatan, pegawai memiliki kesadaran dan mentaati semua peraturan kecamatan, norma-norma sosial yang berlaku. Pegawai disiplin pada saat datang dan pulang kerja tepat pada waktunya dan mengerjakan semua pekerjaannya.

Kata Kunci : Pelayanan Non Perijinan, Pelayanan Administrasi Terpadu.

Pendahuluan

Kesalahan pada faktor sumber daya pemerintahnya dan bisa juga karena faktor minimnya dukungan fasilitas pengadaan atau fasilitas kerja pemerintah, yang mana masih dominan manual dalam pengerjaan tugas. Akibat hal-hal tersebut diatas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah. Untuk mengatasi hal

¹ Mahasiswa Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : ardhanaabi@gmail.com

tersebut, maka pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan masih lambat, karena pelayanan tidak di fokuskan pada satu masalah, pekerjaan di campur aduk dengan pekerjaan lain. Pelayanan Kecamatan belum dapat memuaskan masyarakat dari adanya pungutan yang tidak resmi, lamanya waktu pelayanan dengan kurangnya sarana prasarana penunjang pelayanan, dari ruang tunggu antrian banyaknya kursi tetap membuat masyarakat menunggu di luar Kecamatan karena lambatnya pelayanan pegawai, kesesuaian pelayanan yang diharapkan masyarakat tidak terjadi karena terbatasnya pegawai pelayan masyarakat.

Dengan melihat uraian di atas maka penulis tertarik untuk lebih menekankan dan meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Pelayanan Non Perijinan Pada Era Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Camat Tenggarong Seberang”.

Kerangka Dasar Teori

Upaya

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata upaya berarti usaha, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya). Berdasarkan makna dalam kamus Besar Bahasa Indonesia itu, Dapat disimpulkan bahwa dapat kata ikhtiar dan upaya dilakukan dalam rangka mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya.

Sebagai konsekuensinya. Sampai saat ini kinerja instansi pemerintah banyak menjadi sorotan, terutama sejak rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah (LAN dan BPKB, 2001:1). Di sisi lain, seperti yang diungkapkan Ashari (2003:5), juga sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, diskriminatif, sistem pelayanan yang belum transparan, berbelit-belit serta tidak menjamin adanya kepastian, baik waktu maupun biaya. Berkenan dengan hal, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diantaranya adalah :

1. Revitalisasi (Proses, cara dan perbuatan untuk menghidupkan atau menggiatkan kembali berbagai program kegiatan apapun), restrukturisasi (Penataan struktur atau tatanannya baik) dan deregulasi (Aturan/sistem yang mengatur, tindakan atau proses menghilangkan mengurangi segala aturan) di bidang pelayanan publik;
2. Peningkatan profesionalisme pelayan publik;
3. Korporatisasi (Peningkatan kinerja dan tanggung jawab pengelola) unit pelayanan publik;
4. Pengembangan dan pemanfaatan bagi instansi pelayanan publik;
5. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Sebagai langkah awal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi di bidang pelayanan publik. Dilakukan dengan mengubah posisi dan peran (revitalisasi) birokrasi dalam memberikan layanan kepada publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah, merubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis, dan dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis (Widodo, 2001:70).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas menurut Nasution (2004:47) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan Roesanto (dalam Tasunar, 2006:44) berpendapat bahwa kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian tentang inti pelayanan yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan hasil yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan.

Berbagai definisi diatas telah diuraikan bahwa menyimpulkan pengertian dari kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut

Berhasil tidaknya aparatur pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik salah satunya di tuntutnya oleh aparatur, hal ini dijelaskan oleh Moenir (2001:190) berpendapat bahwa kualitas pelayanan akan dapat terselenggara dengan baik jika :

- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia.
- b. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.
- c. Disiplin dalam hal waktu, prosedur, metode yang telah ditentukan.

Menurut Sinambela (2006:6) Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan hak.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis.

Defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspers dalam Sinambela (2006:7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Dari beberapa definisi tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan yang di berikan oleh instansi pemerintah yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang diberikan untuk masyarakat dan dapat memberikan memuaskan masyarakat.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, (2007:52) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari :

- a. Waktu.
- b. Daya Tanggap.
- c. Kemampuan dan Biaya.
- d. Sikap.
- e. Sarana dan Prasarana.

Menurut Fitzsimmons yang dikutip oleh Sinambela (2006:7) berpendapat lima indikator pelayanan, yaitu :

1. *Reliability*..
2. *Tangibles*.
3. *Responsiveness*.
4. *Assurance*.
5. Empati.

Karakteristik Kualitas Pelayanan

Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh si pemberi layanan, diutarakan oleh Nisjar (dalam Sedarmayanti, 2003:195), yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*).

2. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelayanan dalam menerima pelayanan tersebut.
3. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
4. Memberikan pelayanan senantiasa mempertahankan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.
5. Pelanggan setiap saat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.

Konsep Pelayanan

Pengertian Pelayanan publik

Definisi pelayanan yang simpel juga diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi dan Crosby (dalam Winarsih, 2005:2) “menyatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos dalam (Winarsih, 2005:20), adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip-Prinsip Pelayanan

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Winarsih, 2005:21) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan.
- b. Kejelasan.
- c. Kepastian Waktu.
- d. Akurasi.
- e. Keamanan.
- f. Tanggung Jawab.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
- h. Kemudahan Akses.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.
- j. Kenyamanan.

Dari prinsip diatas perlu adanya penyelenggaraan pelayanan publik memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, sebab sangat bergantung kepada pelayanan itu sendiri bagaimana kualitas pelayanan akan terwujud dengan baik dan memuaskan para penerima pelayanan atau masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2005:23) standar pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan,
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2005:24) membedakan bentuk pelayanan menjadi 3 (tiga) sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administratif.
- b. Pelayanan barang.
- c. Pelayanan Jasa.

Menurut Moenir (2001:190) pelayanan umum yang dilakuakn oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu :

1. Melalui Lisan
2. Melalui Tulisan
3. Melalui Perbuatan

Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting proses pelayanan publik, yaitu (Barata, 2004:11) sebagai berikut :

- a. Penyedia layanan, suatu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Dari unsur-unsur diatas bahwa ditegaskan masyarakat sangat menginginkan pelayanan yang memberikan kepuasan tidak dipersulit, di mana instansi atau organisasi sebagai pemberi layanan di tuntutan untuk memaksimalkan pelayanan guna terciptanya kebutuhan masyarakat yang baik.

Ciri-ciri Pelayanan Publik

Menurut Kasmir, (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tersedia karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada masyarakat sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. memberikan pengetahuan dan kemampuan yang baik.
7. Berusaha memahami kebutuhan dan kesulitan masyarakat.
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Pada pelayanan harus dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mampu mengontrol keadaan yang sewaktu-waktu bisa terjadi misalnya pengaduan dari masyarakat yang kurang memuaskan menurutnya.

Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Winarsih, (2005:28) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut :

- a. Empaty dengan customers.
- b. Pembatasan prosedur.
- c. Kejelasan tatacara pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan.
- e. Transparasi biaya.
- f. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti.
- g. Maksimalkan masa berlakunya izin, untuk menghindari terlaui seringnya masyarakat mengurus izin, maka.

Efektifitas penanganan keluhan, pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan, akan tetapi jika muncul keluhan maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Asas-asas yang disebutkan diatas menyatakan bahwa kejelasan dalam pelayanan setiap sendi-sendi dalam pelayanan harus mampu mewujudkan kualitas pelayanan dan memberikan kontribusi yang baik untuk masyarakat agar masyarakat pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Winarsih, (2005:19) dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan empat pola pelayanan yaitu :

- a. Fungsional
- b. Terpusat

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu :

1. Terpadu satu atap,
2. Terpadu satu pintu

d. Gugus tugas

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana diterapkan dalam pedoman ini.

Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut Moenir (2004:88) dalam pelayanan umumnya terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat kerja sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelayanan yang baik, berupa layanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan tindakan dengan atau tanpa peralatan. Salah satu faktor dari enam unsur ini tidak ada atau sangat tidak memadai, maka pelayanan akan terasa kurang bahkan jika faktor pertama yang tidak ada maka fatallah pelayanan itu.

- a. Faktor Kesadaran
- b. Faktor Aturan.
- c. Faktor organisasi.
- d. Faktor Pendapatan.
- e. Faktor Kemampuan Keterampilan.
- f. Faktor Sarana Pelayanan.

Definisi Konsepsional

Upaya peningkatan pelayanan non perijinan pada era pelaksanaan pelayanan PATEN di kantor Camat Tenggarong Seberang adalah usaha-usaha tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan kualitas pelayanan pegawai dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan KTP, KK, Kartu Kuning dan lain-lain di Kecamatan Tenggarong Seberang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan pelayanan non perijinan pada era pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu.
 - a. Pemberian Insentif.
 - b. Penambahan Fasilitas / Sarana prasarana.
 - c. Pemberian Pendidikan dan Latihan.
 - d. Pemberian Penempatan kerja sesuai dengan keahlian baik.
- h. 2. Faktor penghambat dan faktor pendukung dalam peningkatan pelayanan non perijinan pada era pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di kantor Camat Tenggarong Seberang.

Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis ingin menggunakan informan sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini.

1. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer yaitu Sumber data Penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber asli, sebagai berikut :

- a. *Key informan* (Informasi Kunci) nya yaitu Camat.
 - b. Informan Yaitu Sekretaris Camat dan Kepala Seksi yang tugasnya berhubungan dengan masalah yang diteliti.
 - c. Informan Lainnya, yaitu masyarakat.
- #### 2. Sumber Data Sekunder

Data-data yang mendukung dari buku-buku yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan diambil dari dokumen-dokumen yang ada pada Kantor Kecamatan Tenggarong Seberang yang diteliti, dimana pada penelitian ini penulis memperoleh data melalui arsip-arsip yang ada pada Kecamatan Tenggarong Seberang.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*),
2. Ketika berada dilokasi penelitian (*getting along*)
3. Mengumpul data (*longing data*)
4. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian lapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu:
 - a. Observasi
 - b. Wawancara (*interview*)

c. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Berikut penjelasan dari alur kegiatan dari analisis model interaktif yaitu :

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Upaya peningkatan pelayanan non perijinan.

Pemberian Insentif

Insentif yang diberikan pemerintah untuk pegawai sudah dilakukan dengan baik. Pemerintah Kutai Kartanegara telah berupaya meningkatkan insentif berupa tunjangan-tunjangan antara lain TPP (Tunjangan Pendapatan Penghasilan) berdasarkan Eselon ring. Insentif adalah penghasilan tambahan yang akan diberikan kepada para pegawai yang dapat memberikan prestasi sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fungsi utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggungjawab dan dorongan kepada pegawai. Insentif menjamin bahwa pegawai akan mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan tujuan utama pemberian insentif adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja individu maupun kelompok. Pegawai mendapatkan insentif atau gaji dan tunjangan pegawai. Insentif diberikan bagi pegawai yang bekerja dengan baik. Adapun tunjangan diberikan bagi pegawai yang memiliki pangkat/golongan yang tinggi atau pegawai berdasarkan keahlian dan latar belakang pendidikan yang dimiliki.

Pemberian insentif atau gaji PNS yang diterima perbulan diperuntukkan untuk balas jasa pegawai. Pegawai yang kekurangan pendapatan, terkadang dalam pemenuhan kebutuhan tersebut sering di dapatkan dengan cara lain seperti mencari penghasilan lain diluar gaji yang diterima. Masalah insentif, dirasa sudah cukup buat pegawai. Insentif diterima setelah pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai sebagai pelayanan publik masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik. Kecamatan belum mampu menanggapi saran masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Perlu waktu yang lama untuk merubah penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penambahan Fasilitas / Sarana prasarana

Perlu adanya penambahan dan perbaikan dari segi ruang pelayanan Paten dan dilengkapi dengan sarana lain. Adanya kekurangan dari sarana prasarana yaitu listrik, jaringan sering eror dan alat komputer terus rusak. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai dan layak pakai dalam proses pelayanan terus ditingkatkan. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai dan layak pakai dalam proses pelayanan. Seperti komputer untuk proses perekaman

KTP, meja, kursi, genset, peralatan kantor yang digunakan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kecamatan Tenggarong Seberang kesulitan mengenai fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Pusat ini apabila fasilitas-fasilitas mengalami gangguan kerusakan pada sistem *hardware* maupun *software*. Sedangkan, anggaran dari Pemerintah Pusat untuk memperbaiki gangguan-gangguan seperti ini sangat minim. Pendukung kebijakan KTP untuk melaksanakan proses perekaman data kependudukan KTP lengkap dan pembuatan Kartu Keluarga terpenuhi sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan oleh Pusat maupun Kecamatan Tenggarong Seberang. Ruangan yang kurang seperti ruang tunggu yang disatukan dengan pelayanan bagian lain, tempat duduk yang masih minim sehingga pemohon yang akan melakukan proses perekaman data kependudukan KTP maupun yang mengurus kartu kuning.

Pemberian Penempatan kerja sesuai dengan keahlian.

Untuk penempatan kerja dan keahlian tenaga terampil di Kecamatan Tenggarong Seberang sudah ada diatur dalam kebijakan pemerintah. Pegawai yang ditempatkan di suatu bagian, diukur dari penguasaan bagiannya pekerjaan yang akan dilakukan. Apabila ada pegawai yang tidak mampu menguasai pekerjaannya, maka diikutkan pendidikan dan pelatihan.

Tempat kerja pegawai dan keahlian-keahlian pegawai itu dibutuhkan dan sangat mendukung kelancaran pelayanan hendaknya perlu dipersiapkan sumber daya aparatur yang berkualitas. Pada umumnya keberadaan aparatur diseluruh kantor belum semuanya memiliki pegawai profesional, atau pegawai dengan keahlian. Karena itu, ketika dalam menjalankan tugas sering mengalami kendala dan pada gilirannya kualitas layanan yang diberikan kurang optimal. Pemberian penempatan kerja yang dilihat dari keahlian untuk pegawai sudah sesuai, pegawai selaku petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pemohon yang saya wujudkan dengan menangani setiap keluhan dan jika petugas tidak mampu menanganinya, maka diarahkan kepada petugas yang lebih ahli. Tidak ada masalah atas penanganan para pemohon e-KTP.

Faktor penghambat dan faktor pendukung upaya peningkatan pelayanan non perijinan pada era pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di kantor Camat Tenggarong Seberang.

Adapun faktor-faktor penghambat Kecamatan Tenggarong Seberang yaitu jarak pelayanan masyarakat yang dilayani dengan kantor camat relatif jauh, biaya paten relatif masih rendah, tingkat kesadaran masyarakat relatif rendah, SDM aparat pelaksana PATEN relatif rendah dalam melayani, pegawai yang memberikan pelayanan masih lambat, karena pelayanan tidak di fokuskan pada satu masalah, pegawai tidak menyelesaikan pekerjaannya, karena pekerjaan dicampur aduk dengan pekerjaan lainnya, pelayanan di Kecamatan tidak memuaskan masyarakat dari adanya pungutan yang tidak resmi, lamanya waktu pelayanan dengan kurangnya sarana prasarana penunjang pelayanan. Lamanya

waktu pelayanan, kurangnya ruang tunggu dan terbatasnya pegawai pelayanan masyarakat.

Faktor-faktor pendukung di Kecamatan Tenggarong Seberang yaitu pembangunan infrastruktur pedesaan dan akses menuju camat di perbaiki, dari sarana pengusulan anggaran pembiayaan untuk pembelian dan anggaran pembangunan tempat pelayanan kepada pemerintah Kabupaten, pengusulan anggaran biaya PATEN kepada Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, sosialisasi kepada masyarakat harus dilakukan, mengikutkan para staf dalam pendidikan dan latihan untuk peningkatan sumber daya manusianya, pegawai harus memiliki kesadaran dan mentaati semua peraturan kecamatan, norma-norma sosial yang berlaku. Pegawai harus datang dan pulang kerja tepat pada waktunya dan fasilitas kerja yang lengkap dan adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai kecamatan, pegawai datang dan pulang kerja tepat pada waktunya dalam mengerjakan semua pekerjaannya.

Ditegaskan kedisiplinan pegawai di Kecamatan, memperbaiki kualitas komputer dan menambah loket pelayanan masyarakat pengurusan KTP, KK, Kartu Kuning dan lainnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada penyajian data dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan antara lain :

1. Pemberian insentif yang diberikan pemerintah untuk pegawai sudah dilakukan dengan baik. Insentif adalah penghasilan tambahan yang akan diberikan kepada para pegawai yang dapat memberikan prestasi sesuai dengan yang telah ditetapkan.
2. Penambahan Fasilitas ruangan sudah memadai seperti ruang tunggu yang disatukan dengan pelayanan bagian lain, penambahan tempat duduk yang sudah cukup untuk masyarakat, sehingga pemohon yang akan melakukan proses perekaman data kependudukan KTP di Kecamatan Tenggarong Seberang menunggu di ruang tunggu. Sehingga sarana prasarana yang diberikan Kecamatan untuk masyarakat sudah baik.
3. Pemberian Pendidikan dan Pelatihan pegawai diterapkan dan dibutuhkan untuk melaksanakan tujuan semua instansi khususnya di Kecamatan Tenggarong Seberang dalam pelayanan prima administrasi kepegawaian dapat meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.
4. Untuk Pemberian penempatan tempat kerja pegawai dengan keahliannya itu sudah dilakukan dengan baik. Dilihat dari ukuran keahlian pegawai, contohnya dibagian listrik, komputer, keuangan, administrasi dan lainnya. Penempatan tempat kerja pegawai dibutuhkan karena sangat menunjang kelancaran pelayanan pegawai sesuai keahlian bidang pegawai.
5. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan yaitu beberapa pegawai yang memberikan pelayanan masih lambat, adanya pungutan yang tidak resmi, lamanya waktu pelayanan dengan kurangnya sarana prasarana, kesesuaian

pelayanan yang diharapkan masyarakat tidak terjadi karena terbatasnya pegawai dan fasilitas kerja yang mencukupi.

6. Faktor pendukungnya yaitu dari lingkungan kerja, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja pegawai yang harmonis dan fasilitas kerja yang lengkap dan adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai kecamatan, pegawai memiliki kesadaran dan mentaati semua peraturan kecamatan, norma-norma sosial yang berlaku. Pegawai disiplin pada saat datang dan pulang kerja tepat pada waktunya dan mengerjakan semua pekerjaannya.

Saran

Setelah melalui beberapa macam penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Untuk pemberiaan insentif wajib dan harus diberikan sesuai dengan semestinya, pemberiannya tetap diberikan pada waktu yang telah ditetapkan tidak ada keterlambatan mengenai pemberiannya karena hal tersebut pasti sangat berpengaruh penting bagi kebutuhan pegawai dan pastinya berdampak pada pelayanan, agar mereka senantiasa semangat untuk memberikan pelayanan.
2. Mengenai penambahan fasilitas dan sarana prasarana memang sangat dibutuhkan bertujuan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang berkepentingan dalam pelayanan supaya tidak ada lagi masyarakat yang mengantri sambil berdiri.
3. Diharapkan pimpinan kecamatan untuk lebih memperhatikan tentang pemberian pendidikan dan pelatihan agar lebih disosialisasikan mengenai pendidikan dan pelatihan tersebut untuk, karena hal tersebut dapat menunjang keahlian pegawai dan tentunya meningkatkan mutu pelayanan, ketika hal tersebut diberikan sudah pasti pegawai mendapatkan pengetahuan dalam hal pelayanan dan bidangnya.
4. Dalam hal pemberian penempatan kerja sesuai dengan keahlian tugas utama yang mengarahkan adalah pimpinan kecamatan untuk memberikan penempatan kerja untuk pegawai yang sesuai dengan bidang dan keahliannya jangan sampai ketika ditempatkan pada bidang pelayanan mereka tidak menguasai maka dari itu pemberian pendidikan dan pelatihan sangat dibutuhka sekali untuk penempatan kerja yang sesuai.

Daftar Pustaka

- Barata, Adya. Atep. 2004. *Dasar - dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Darsono dan Ashari, 2003, *Pedoman Praktis Memahami Laporan Keuangan*, Yogyakarta : Andi.
- Islamy, M. Irfan, 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Sinar Grafika : Jakarta.
- Kasmir, 2006, *Dasar-Dasar perbankan, Ed 1-5*, PT Raja Grafinda Persada : Jakarta.

- Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara ; Jakarta.
- Nasution, M, A, 2004, *Metode Research I*. Bumi Aksara ; Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance*, Mandar Maju; Bandung.
- Sinambela, Lijan, Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara; Jakarta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta ; Bandung.
- Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta ; Jakarta.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.
- Tasunar, Nanang. 2006. “*Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Ikan (PPI) Morodemak*”. *Jurnal Sains pemasaran Indonesi*, Vol. V, No, 1 Mei 2006, h, 41-62.
- Tjiptono Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi ke dua*, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Usman, Husein dan Akbar Setiadi Purnomo, 2002, *Metode Penelitian Sosial*. PT. Bumi Aksara ; Jakarta.
- Widodo, 2001, *Kamus ilmiah Populer Absolut*, Yogyakarta.
- Winarsih, Septi Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar : Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa (Vol. Edisi Pertama)*. Sleman, DI Yogyakarta, Indonesia: EKONISIA.
- Dokumen-dokumen
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2008 tentang Adminitrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pan Nomor 63/KEP.MEN/PAN/17/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat.
- Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 15 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Publik Kutai Kartanegara.
- Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).