

STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Rachmat Fachruddin¹

Abstrak

Rachmat Fachruddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan judul Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Dosen Pembimbing 1. Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si dan Dosen Pembimbing 2. Drs. H. Hamdan, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendiskripsikan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan keadaan atau obyek penelitian pada masa sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana adanya. Fokus penelitian ini adalah: 1. Standar Pelayanan Publik, meliputi: a. Prosedur pelayanan, b. Waktu penyelesaian, c. Produk pelayanan, d. Sarana dan prasarana, e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. 2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis dan Sumber data yang digunakan adalah data primer, teknik purposive sampling dan data skunder, serta dalam pengumpulan data penulis menggunakan cara observasi, wawancara dan tinjauan dokumen dan Insidental Sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti. Data yang didapat kemudian di analisa dengan melibatkan pengerjaan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi dan penyajian data sampai pada tahap penarikan kesimpulan. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

Hasil peneliitian diperoleh penulis bahwa Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara secara Prosedur Pelayanan sudah sederhana karena alur pelayanan yang singkat dan tidak berbelit-belit. Ketepatan waktu tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Produk pelayanan yang berupa Kartu tanda Penduduk dan Kartu Keluarga masih jauh dari harapan masyarakat. Sarana dan Prasarana yang ada belum menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan aparatur sudah bagus hanya saja belum bersikap ramah, tidak antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan. Faktor pendukung pelayanan yaitu kemampuan dan keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan faktor penghambat pelayanan meliputi kurangnya sarana dan prasarana penunjang

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : adhe.bluesiel@yahoo.com

pelayanan berupa mesin generator listrik karena seringnya terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba dan juga terkadang masih saja ada masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan dalam mengurus suatu keperluan.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Berdasarkan penjelasan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri dan urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pemerintah daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Hal ini ditegaskan dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 3 ayat 1 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yaitu pegawai negeri yang berkedudukan sebagai aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

Kecamatan Sangasanga merupakan suatu tatanan baris kantor dari Pemerintah Daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat berhasil guna dan berdaya guna. Kecamatan diberikan kewenangan yang luas untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan diberikannya kewenangan yang lebih luas pada kecamatan, sebab dari waktu ke waktu tidak hanya tuntutan kebutuhan masyarakat saja yang beraneka ragam, namun dari segi mutu pun sudah menjadi suatu keinginan masyarakat dewasa ini.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi sementara yang penulis lakukan di kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara ditemui permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan, hal ini dilihat dari masih ada pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaan, atau menyelesaikan pekerjaannya tidak tepat waktu.
2. Kurangnya ketelitian aparatur dalam mengerjakan tugas yang diberikan, hal ini dilihat dari masih adanya kesalahan-kesalahan dalam pengetikan identitas masyarakat.
3. Terbatasnya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan aparatur pemerintah kecamatan Sangasanga dalam memberikan pelayanan seperti kurangnya generator listrik mengingat daerah Kecamatan Sangasanga sering terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendiskripsikan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

Manfaat Penelitian

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan sudah pasti diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan, baik bagi peneliti maupun bagi pihak lain yang memerlukannya. Maka kegunaan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Segi Teoritis
Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dan melatih penulis untuk berfikir secara ilmiah sesuai dengan disiplin ilmu yang diperoleh selama dibangku kuliah.
2. Segi Praktis
Sebagai bahan perbandingan untuk mengkaji masalah yang sama dimasa yang akan datang, serta dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi konsep-konsep atau teori-teori mengenai pelayanan publik dan sebagai informan bagi Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara dalam pelaksanaan pelayanan publik.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa 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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Asas Pelayanan Publik

Dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan Asas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan Prinsip Pelayanan Publik meliputi :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang menjadi termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Standar Pelayanan Publik

Dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Hakikat Pelayanan Publik

Menurut Ismail (2010:19) secara ringkas hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum oleh pemerintah kepada masyarakat antara lain :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Dilihat dari segi pelanggan/masyarakat yang dilayani, jenis pelayanan dibedakan ke dalam dua kategori :

1. Pelayanan internal, ialah kegiatan pelayanan bagi pelanggan internal yakni orang-orang yang ada dalam instansi atau unit yang sama.
2. Pelayanan eksternal, ialah kegiatan pelayanan yang diperuntukkan bagi pelanggan/masyarakat di luar instansi atau unit yang bersangkutan, yang lazim juga disebut pelayanan umum.

Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim, 2008:23) merumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Kriteria Kualitas Pelayanan

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, menurut Moenir (dalam Tangkilisan, 2005:209) maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahtamahan

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Dwiyanto *et al* (dalam Tangkilisan, 2005:223) mengidentifikasi antara lain :

1. Faktor Internal ialah kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi, sistem intensif, maupun semangat kerja sama.
2. Faktor eksternalnya ialah budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Thoha (dalam Ismail, 2010:20) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong dan dialogis.

Definisi Konepsional

Berdasarkan pendekatan teori yang berkenaan dengan variable penelitian ini maka yang menjadi konsepsional dari Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Aparatur Kecamatan Sangasanga dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk dalam bentuk pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi penerima pelayanan (masyarakat).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklasifikasikan, dan menganalisis variable-variable yang diteliti.

Fokus Penelitian

1. Untuk mengukur kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat fokus penelitian ini mengacu kepada standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Waktu penyelesaian
 - c. Produk pelayanan
 - d. Sarana dan prasarana
 - e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Faktor pendukung dan penghambat proses pelayanan publik di kantor kecamatan di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini, pemelihan informan dilakukan melalui dua teknik, yaitu Purposive Sampling dan Insidental Sampling. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:124-125), teknik Purposive Sampling adalah teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu. Dalam pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Berdasarkan uraian diatas maka key informan dan informan dalam penelitian ini adalah : key informan adalah Camat dan Sekretaris Camat Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Dan yang menjadi informan adalah Para Staf/Pegawai Kantor Kecamatan dan masyarakat yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong, (2012:130) Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer, untuk kebutuhan suatu penelitian. Pengumpulan data yaitu merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian. Untuk penulisan penelitian ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 - 1) Observasi
Observasi adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti.
 - 2) Wawancara
Wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tahap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*). Penelitian ini menggunakan wawancara berstruktur adalah Tanya jawab pada pihak pejabat atau pegawai bersangkutan sebagai sumber keterangan dan informasi.

3) Dokumen

Pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip, yang relevan dengan penelitian ini.

Analisis Data

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara

Sangasanga merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara yang terletak di kawasan Delta Mahakam. Sebelum bergabung dalam Kabupaten Kutai pada tahun 1988, Kecamatan Sangasanga merupakan bagian Kotamadya Samarinda. Masuknya Sangasanga ke dalam wilayah Kabupaten Kutai ditetapkan lewat Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1987. Kecamatan Sangasanga memiliki 22.512 jiwa (2014) yang tersebar di 5 Kelurahan, yaitu:

1. Kelurahan Sangasanga Dalam,
2. Kelurahan Jawa,
3. Kelurahan Pendingin,
4. Kelurahan Sarijaya, dan
5. Kelurahan Sangasanga Muara.

Luas dan Letak Geografis Lokasi Penelitian

Kecamatan Sangasanga terletak antara 117° 01' Bujur Timur sampai dengan 117° 17' Bujur Timur dan 0° 35' Lintang Selatan sampai dengan 0° 45' Lintang Selatan. Sangasanga merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara yang terletak di kawasan Delta Mahakam dengan luas wilayah mencapai 233,4 Km². Dengan luas wilayah tersebut, menempatkan Kecamatan Sangasanga menjadi Kecamatan dengan luas wilayah paling kecil di Kutai Kartanegara dan berbatasan langsung dengan beberapa wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Muara Jawa
2. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Anggana
3. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Palaran (Kota Samarinda)
4. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Anggana

Visi Misi Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara

Adapun Visi dan Misi Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

1. Visi
“ Mewujudkan pemerintahan yang professional, resposif, efektif, dan inovatif menuju masyarakat yang lebih maju dan sejahtera (Prospektif)”.
2. Misi

- a. Meningkatkan kinerja aparatur Negara khususnya PNS/ dilingkungan Kantor Camat Sangasanga.
- b. Meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat secara Prima.
- c. Menyelenggarakan fungsi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- d. Menyelenggarakan fungsi pembinaan, fasilitasi pemerintahan Desa/ Kelurahan.
- e. Mencukupi sarana dan prasarana dalam lingkungan kantor, Camat Sangasanga.

Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor : 142 Tahun 2012 tentang Organisasi Kecamatan juga berdasarkan visi, misi, tujuan dan sasaran perencanaan Strategis Kecamatan Sangasanga , maka kecamatan mempunyai tugas antara lain :

- a. Membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan dalam Wilayah Kecamatan.
- b. Menyusun perencanaan strategis mengenai program pembangunan di wilayah kecamatan, baik program pembangunan dibidang infrastruktur, peningkatan sumber daya manusia (SDM) dan pembangunan dibidang ekonomi kerakyatan dengan target pencapaian dan skala prioritas yang berimbang
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Adapun selain Pelaksanaan tugas diatas, Kecamatan juga mempunyai fungsi, antara lain :

- a. Pelaksanaan sebagian kewenangan yang dilimpahkan dari daerah.
- b. Penyusunan program dan kegiatan kecamatan
- c. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa
- d. Pelayanan penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan.
- e. Pelaksanaan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pembangunan masyarakat desa/kelurahan, kesejahteraan sosial dan pelayanan umum.
- f. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan dibidang ekonomi dan pembangunan.
- g. Pelaksanaan penatausahaan kecamatan
- h. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan
- i. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait ditingkat kecamatan.
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

HASIL PENELITIAN

Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara

Pada bagian ini penulis akan menyajikan data yang telah dikumpulkan selama dalam penelitian mengenai Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan fokus penelitian yaitu Standar Pelayanan Publik yang meliputi:

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan keterangan yang diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara baik dalam hal kepengurusan kartu tanda penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) serta kepengurusan yang melalui beberapa tahapan prosedur dapat dikatakan baik, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

Waktu Penyelesaian

Berdasarkan beberapa pernyataan, maka penulis menyimpulkan bahwa mengenai kepastian waktu yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan Sangasanga kepada masyarakat tidak sesuai dengan yang seharusnya. Aparatur Kecamatan Sangasanga kerap menunda-nunda pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu, dengan lebih mementingkan kepentingan pribadi.

Produk Pelayanan

Dari beberapa pernyataan dapat diketahui bahwa produk pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Sangasanga kepada masyarakat masih terlihat kurang baik, hal ini karena masih terdapat beberapa kesalahan penulisan identitas yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Sangasanga dalam memberikan produk pelayanan kepada masyarakat.

Sarana dan Prasarana

Dari beberapa pernyataan, penulis menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Sangasanga belum memadai hal tersebut dilihat dari tidak adanya mesin generator listrik dan masih belum stabilnya jaringan internet yang dapat mendukung kinerja aparatur pegawai Kecamatan Sangasanga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa aparatur Kecamatan Sangasanga sudah disiplin karena selalu berada ditempat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk kesopanan dan keramahan sudah cukup sopan akan tetapi belum bersikap ramah, kurang antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa yang menghambat Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga adalah masih belum adanya mesin generator listrik dan masih belum stabilnya jaringan internet yang dapat mendukung kinerja aparatur pegawai Kecamatan Sangasanga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa yang mendukung Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga adalah kemampuan dan keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan serta sikap saling membantu antara aparatur.

PEMBAHASAN

Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Standar Pelayanan Publik ditinjau dari Prosedur Pelayanan yang terdapat di Kantor Kecamatan Sangasanga baik dalam hal kepengurusan kartu tanda penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) serta kepengurusan yang melalui beberapa tahapan prosedur dapat dikatakan baik, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu pada dasarnya para aparatur Kecamatan Sangasanga memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemohon dengan memberikan kesan bahwa pelayanan tidaklah rumit, asalkan pihak masyarakat sebagai pemohon turut berperan serta didalamnya, yakni dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan bersedia memberikan data yang sebenar-benarnya.

Waktu Penyelesaian

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Sangasanga masih belum berjalan dengan semestinya, dikarenakan para Aparatur Kecamatan Sangasanga kerap menunda-nunda pekerjaan dan lebih mementingkan keperluan pribadi ketimbang tanggungjawab dan keperluan masyarakat. Hal ini tentu menjadi penghambat dalam penyelesaian pekerjaan dan juga bertentangan dengan salah satu standar pelayanan publik yaitu kepastian waktu.

Produk Pelayanan

Akurasi yang berkaitan dengan produk pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sangasanga belum maksimal, terbukti dari pernyataan masyarakat sebagai penerima produk pelayanan yang merasa tidak puas dan jauh dari harapan mereka karena tidak telitinya kinerja aparatur Kecamatan Sangasanga.

Sarana dan Prasarana

Dalam menyelenggarakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sangasanga, sarana dan prasarana yang ada belum bisa menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat, seharusnya perlu adanya pengadaan atau penambahan sarana dan prasarana seperti mesin generator dan jaringan internet yang stabil sehingga dalam memberikan pelayanan bisa maksimal dan masyarakat sebagai penerima pelayanan bisa merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan aparatur yang ada di kantor Kecamatan Sangasanga dilihat dari segi kedisiplinan, aparatur Kecamatan sudah disiplin dengan berada di kantor sesuai dengan waktu pelayanan yang ditetapkan dan untuk kesopanan sudah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya saja aparatur Kecamatan Sangasanga tidak antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang secepat mungkin dapat diberi pelayanan. Hal tersebut jelas sangat mempersulit masyarakat yang ingin mengurus keperluan, karena terkadang masih ada masyarakat yang malu untuk bertanya dan menunggu ditanya oleh aparatur kecamatan mengenai keperluan masyarakat.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang menghambat Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga adalah terdapat pada masyarakat yang terkadang masih saja tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan dalam mengurus suatu keperluan, dan faktor penghambat lainnya adalah dimana masih belum adanya mesin generator listrik dan masih belum stabilnya jaringan internet yang dapat mendukung Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat diketahui bahwa yang mendukung Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur Kecamatan Sangasanga dalam memberikan pelayanan serta sikap saling membantu antara aparatur. Hal tersebut pasti sangat baik untuk Kantor Kecamatan Sangasanga karena Sumber daya manusia yang terampil merupakan hal penting dalam menunjang keseluruhan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sudah pasti hasilnya akan sesuai dengan harapan masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada fokus penelitian yang penulis tentukan, maka dapat disimpulkan bahwa Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Sangasanga Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Standar Pelayanan Publik ditinjau dari Prosedur Pelayanan yang terdapat di Kantor Kecamatan Sangasanga dapat dikatakan baik, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Sangasanga masih belum berjalan dengan semestinya, dikarenakan para Aparatur Kecamatan Sangasanga kerap menunda-nunda pekerjaan dan lebih

mementingkan keperluan pribadi ketimbang tanggungjawab dan keperluan masyarakat. Hal ini tentu menjadi penghambat dalam penyelesaian pekerjaan dan juga bertentangan dengan salah satu standar pelayanan publik yaitu kepastian waktu.

3. Produk pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sangasanga belum maksimal, terbukti dari pernyataan masyarakat sebagai penerima produk pelayanan yang merasa tidak puas dan jauh dari harapan mereka.
4. Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Sangasanga kurang menunjang pelayanan kepada masyarakat terutama mesin generator listrik dan jaringan internet yang stabil sehingga menghambat verifikasi dan pengiriman data.
5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan aparatur Kecamatan Sangasanga. Untuk kedisiplinan sudah disiplin karena selalu berada ditempat untuk memberikan pelayanan dan bersikap sopan kepada masyarakat hanya saja belum antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan masyarakat.
6. Faktor Penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Sangasanga adalah sering terjadinya pemadaman listrik, sarana dan prasarana yang kurang memadai meliputi mesin generator listrik dan tidak stabilnya jaringan internet yang ada sehingga menghambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
7. Faktor Pendukung pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Sangasanga adalah kemampuan dan keterampilan aparatur dalam melaksanakan tugas dengan bekerja penuh ketelitian dan sikap saling membantu antara aparatur sehingga menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka terdapat beberapa saran untuk menjadi masukan bagi Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, diantaranya sebagai berikut:

1. Perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana seperti generator listrik dan penstabilan jaringan internet untuk menunjang pelayanan sehingga dalam memberikan pelayanan bisa maksimal dan masyarakat sebagai penerima pelayanan bisa merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.
2. Seharusnya aparatur Kecamatan Sangasanga sipil bersikap lebih antusias dan berinisiatif dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang mereka terima serta lebih teliti dan fokus dalam mengerjakan pekerjaan agar dapat memberikan citra positif dimata masyarakat.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya, 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Fahmi, Irham. 2011. Manajemen Teori. Kasus dan Solusi. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju.* Bandung.

- Ismail, HM, 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press
- Kotler, Philip 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir , H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*,PT.Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- , 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- , 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: CV ALFABETA
- , 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Serdamayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama
- , 2014. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- , Lijan Poltak. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi Cetakan ke-16*. Bandung: Alfabeta
- , 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- , 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. *Manajemen Publik. Gramedia*. Widiarasana Indonesia. Jakarta
- Peraturan Perundang-undangan:**
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang kepegawaian
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang No.43 tahun 1999 pasal 3 ayat 1 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Bupati Nomor 142 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pejabat Struktural pada Kecamatan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan