

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN SANGKULIRAG KABUPATEN KUTAI TIMUR

Agus Jaya¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.

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. Biaya pelayanan d. Produk pelayanan, e. Sarana dan prasarana, f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. 2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. 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 Milles Michael Huberman dan Jonny Saldana.

Hasil peneliitian diperoleh penulis bahwa Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur Prosedur Pelayanan sudah sederhana karena alur pelayanan yang singkat dan tidak berbelit-belit. Ketepatan waktu tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Biaya Pelayanan Tidak ada biaya apapun yang berikan oleh aparatur kecamatan. Produk pelayanan Kartu tanda Penduduk masih jauh dari harapan masyarakat karna sering adanya kesalahan. Sarana dan Prasarana yang ada belum menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat. Faktor pendukung pelayanan yaitu kemampuan dan keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan faktor penghambat pelayanan meliputi kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan berupa mesin generator listrik cadangan karena seringkali terjadi kerusakan pada mesin generator listrik dan juga terkadang masih saja ada masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan dalam mengurus suatu keperluan.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pelayanan Publik*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Admistrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: jayabel@gmail.com

Pendahuluan

Berdasarkan penjelasan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan kepada daerah khususnya kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, dalam arti daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah.

Pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri dan urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui penyelenggaraan pelayanan, peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Hal ini di tegaskan dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang termuat dalam bab 2 pasal 3 dan 4 Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Selanjutnya dijelaskan bahwa Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana Pencatatan Sipil negara setempat dan /atau kepada Perwakilan Republik Indonesia dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Kecamatan Sangkulirang 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 Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur ditemui permasalahan sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan Administrasi Kependudukan terkesan lambat dikarenakan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian berkas dan harus menunggu berkas kependudukan masyarakat banyak terlebih dahulu kemudian aparatur Kecamatan membawanya ke kantor Discapil Kabupaten Kutai Timur untuk diproses lebih lanjut.

2. Aparatur Kecamatan belum bersikap ramah dan kurang antusias dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan bertanya kepada masyarakat untuk sesegera mungkin diberikan pelayanan, hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap petugas yang bersikap acuh tak acuh terhadap masyarakat
3. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa ruang tunggu yang masih belum bisa dikatakan nyaman, dilihat dari banyaknya masyarakat yang berdiri ketika sedang menunggu pelayanan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Standar Pelayanan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung Standar Pelayanan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa Standar Pelayanan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisa faktor penghambat dan pendukung Standar Pelayanan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur

Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, terutama di bidang administrasi Negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai bahan acuan bagi penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.
2. Secara Praktis
Memberikan informasi bagi pembaca pada umumnya dan bagi Kecamatan pada khususnya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat di ketahui permasalahan-permasalahan yang muncul dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan masukan kepada pemerintah Kabupaten Kutai Timur untuk mengatasinya.

Teori Dan Konsep Pelayanan Publik

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 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.

Hakikat Pelayanan Publik

Dalam Permen PAN No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum oleh pemerintah kepada masyarakat antara lain (Ismail, 2010: 19) :

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

Bagi pemerintah masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. 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.

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
 - 1) Peryaratan teknis dan administratif pelayanan public
 - 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
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

Dalam Permen PAN No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

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.

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

dalam Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang disempurnakan dengan Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat.
3. Mutu dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar member keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Pemerintah berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. menjelaskan

bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban, dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Definisi Konepsional

Standar Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain, yang mengutamakan Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

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. Mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian ini yang telah dijelaskan pada BAB I tersebut, maka fokus penelitian pada Skripsi Standar Pelayanan pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur adalah sebagai berikut:
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Produk Pelayanan
 - e. Sarana dan Prasarana
 - f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
2. Faktor penghambat dan pendukung Standar Pelayanan pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur

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 Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. Dan yang menjadi informan adalah Para Staf/Pegawai Kantor Kecamatan dan masyarakat yang sedang berurusan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong, (2012:130) Pengumpulan data merupakan proses pengadaaan 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 Dan Pembahasan

Gambaran Umum Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur

Kecamatan Sangkulirang adalah bagian dari wilayah kabupaten Kutai Timur dengan luas wilayah 3.522,58 km² yang telah dimekarkan sejak tahun 2000 menjadi 3 kecamatan yaitu kecamatan Sangkulirang, Kaliorang dan Kecamatan Sandaran. Dan pada tahun 2005 kecamatan sangkulirang dimekarkan

lagi menjadi 2 kecamatan yaitu kecamatan Sangkulirang dan kecamatan Karangan.

Dari wilayah yang masih cukup luas, kecamatan sangkulirang terdapat pulau-pulau yang terletak di kawasan pesisir pantai di teluk Sangkulirang dan dibelah beberapa sungai sehingga dapat dikatakan 99% jalan laut dan sungai merupakan transportasi utama juga merupakan urat nadi perekonomian bagi masyarakat desa didalamnya.

Visi dan Misi Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur

Adapun Visi dan Misi Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur 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 Sangkulirang.
 - b. Meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat.
 - c. Menyelenggarakan fungsi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
 - d. Menyelenggarakan fungsi pembinaan, fasilitasi pemerintahan Desa/ Kelurahan.
 - e. Mencukupi sarana dan prasarana dalam lingkungan kantor, Camat Sangkulirang.

Hasil Penelitian

Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur

Pada bagian ini penulis akan menyajikan data yang telah dikumpulkan selama dalam penelitian mengenai Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur, dengan fokus penelitian yaitu Standar Pelayanan Publik yang meliputi:

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan keterangan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur dalam hal kepengurusan Administrasi Kependudukan dapat dikatakan baik, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

Waktu Penyelesaian

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas, penulis menyimpulkan bahwa mengenai kepastian waktu yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan Sangkulirang kepada masyarakat tidak sesuai dan tidak ada kepastian waktu, aparatur Kecamatan kerap menunda-nunda pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu, dengan lebih mementingkan kepentingan pribadi. Hal tersebut sangat memberatkan masyarakat dengan tidak adanya kepastian waktu.

Biaya Pelayanan

Dari pernyataan diatas penulis menyimpulkan bahwa biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur tidak memberikan biaya apapun kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan apapun terlihat dari pernyataan informan diatas.

Produk Pelayanan

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

Sarana dan Prasarana

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

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa aparatur Kecamatan Sangkulirang 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 Pelayanan Aparatur Kecamatan Sangkulirang

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa yang menghambat kinerja aparatur Kecamatan Sangkulirang adalah masih belum adanya mesin generator listrik cadangan dan masih belum stabilnya jaringan internet yang dapat mendukung kinerja aparatur pegawai Kecamatan Sangkulirang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Pendukung Pelayanan Aparatur Kecamatan Sangkulirang

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa yang mendukung kinerja aparatur Kecamatan Sangkulirang adalah kemampuan dan keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan serta sikap saling membantu antara aparatur.

Pembahasan

Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Standar Pelayanan Publik ditinjau dari Prosedur Pelayanan yang terdapat di Kantor Kecamatan Sangkulirang 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 Sangkulirang 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

Berdasarkan hasil penelitian Di Kantor Kecamatan Sangkulirang, diketahui bahwa mengenai kepastian waktu yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan Sangkulirang kepada masyarakat tidak sesuai dan tidak ada kepastian waktu karna jauhnya jarak antara Kecamatan dengan Disduk Capil pusat, dan juga aparatur Kecamatan kerap menunda-nunda pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu, dengan lebih mementingkan kepentingan pribadi. Hal tersebut sangat memberatkan masyarakat dengan tidak adanya kepastian waktu.

Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa produk pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Sangkulirang bahwa biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur tidak memberikan biaya apapun kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan apapun.

Produk Pelayanan

Akurasi yang berkaitan dengan produk pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sangkulirang 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 Sangkulirang.

Sarana dan Prasarana

Dalam menyelenggarakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sangkulirang, 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 Sangkulirang dilihat dari segi kedisiplinan, aparatur Kecamatan sudah disiplin dengan berada dikantor sesuai dengan waktu pelayanan yang ditetapkan dan untuk kesopanan sudah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya saja aparatur Kecamatan Sangkulirang tidak antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang seegera 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 Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sangkulirang

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang menghambat Pelayanan aparatur Kecamatan Sangkulirang adalah terdapat pada masyarakat yang terkadang masih saja tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan dalam mengurus suatu keperluan, dan faktor penghambat lainnya adalah jauhnya jarak antara Kantor Kecamatan dengan Kantor Disduk Capil dan masih belum adanya mesin generator listrik Cadangan dan masih belum stabilnya jaringan internet yang dapat mendukung kinerja pelayanan aparatur pegawai Kecamatan Sangkulirang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Pendukung Pelayanan di Kantor Kecamatan Sangkulirang

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat diketahui bahwa yang mendukung kinerja aparatur Kecamatan Sangkulirang adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur Kecamatan Sangkulirang dalam memberikan pelayanan serta sikap saling membantu antara aparatur. Hal tersebut pasti sangat baik untuk Kantor Kecamatan Sangkulirang 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

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada fokus penelitian yang penulis tentukan, maka dapat disimpulkan bahwa Standar Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat sebagai berikut:
 - a. Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Standar Pelayanan Publik ditinjau dari Prosedur Pelayanan yang terdapat di Kantor Kecamatan Sangkulirang dapat dikatakan baik, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada.
 - b. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Sangkulirang masih belum berjalan dengan semestinya, dikarenakan pembuatan tidak dapat dilakukan Kecamatan Sangkulirang langsung melainkan harus di lakukan di disduk capil pusat.
 - c. Biaya Pelayanan di Kantor Kecamatan Sangkulirang sudah sebagaimana mestinya aparatur kecamatan Sangkulirang tidak memberikan tarif apapun kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan Administrasi Kependudukan.
 - d. Produk pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sangkulirang belum maksimal, terbukti dari pernyataan masyarakat sebagai penerima produk pelayanan yang merasa tidak puas dan jauh dari harapan mereka.

- e. Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Sangkulirang kurang menunjang pelayanan kepada masyarakat terutama mesin generator listrik dan jaringan internet yang tidak stabil sehingga menghambat verifikasi dan pengiriman data.
 - f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan aparatur Kecamatan Sangkulirang. 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.
2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur
- a. Faktor Penghambat pelayanan aparatur Kecamatan Sangkulirang adalah sering terjadinya pemadaman listrik, jauhnya jarak antara Kantor Kecamatan dengan Kantor Disduk Capil, sarana dan prasarana yang kurang memadai meliputi mesin generator listrik dan tidak stabilnya jaringan internet yang ada sehingga menghambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
 - b. Faktor Pendukung pelayanan aparatur Kecamatan Sangkulirang 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 Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur, diantaranya sebagai berikut:

1. Perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana seperti generator listrik cadangan 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 Sangkulirang sipil bersikap ramah, 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.
3. Sebaiknya aparatur Kecamatan harus lebih teliti dalam pengetikan Nama, Alamat, dan identitas lainnya agar masyarakat merasa puas dengan hasil Produk Pelayanan yang di berikan oleh aparatur Kecamatan kepada Masyarakat.

4. Perlu di berikan pelimpahan pengadaan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur agar dalam pembuatan KTP dapat selesai dengan cepat.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- 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 : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir, AS, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pasolong, Herhani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung
- _____, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Sedarmayanti, 2014. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi*. Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia. Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, Andi Offset, Yogyakarta
- ### **Dokumen-dokumen**
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.