

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SIMPANG EMPAT KABUPATEN BANJAR

Khalisatul Azizah¹, Normajatun², H. Abdul Wahid³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, 16120168

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, 1116116301

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, 1115036001

ABSTRAK

KHALISATUL AZIZAH, NPM. 16120168 “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar”. Bimbingan Ibu Normajatun, sebagai pembimbing Utama dan Bapak H. Abdul Wahid sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar serta menganalisis hambatan dan upaya mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar.

Metode penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi kepada 4 (empat) orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan dengan cara Reduksi data (*data reduction*), interpretasi data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menganalisis penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih ada terdapat beberapa kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar yang harus diperbaiki kedepannya.

Kata kunci: Penyelenggaraan, Pelayanan Publik, Kecamatan

ABSTRACT

KHALISATUL AZIZAH, NPM. 16120168 "Implementation of Public Services at the Simpang Empat Subdistrict Office of the Banjar District". Guidance by Ms. Normajatun as the Main Advisor and Mr. H. Abdul Wahid as the Co-Advisor.

The purpose of this study was to analyze the administration of public services at the Simpang Empat District Office in Banjar District and analyze the obstacles and efforts to overcome obstacles in the delivery of public services at the Simpang Empat District Office in the Banjar District.

The research method uses a qualitative approach with the type of descriptive research. Data were collected using interview techniques and documentation to 4 (four) informants. The sample is determined using a purposive sampling technique. Data analysis uses data reduction, data interpretation, and conclusion drawing (verification).

The results showed that analyzing the implementation of public services at the Simpang Empat Subdistrict Office of Banjar District had been going quite well, but there were still some obstacles in the administration of public services at the Simpang Empat Subdistrict Office of the Banjar District which had to be improved in the future.

Keywords: Implementation, Public Services, District

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara umum penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikategorikan berkualitas apabila masyarakat mendapatkan kemudahan penyelenggaraan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat penyelenggara pelayanan. Dimana upaya untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugasnya perlu didukung oleh adanya aparat yang memiliki kemampuan, keterampilan, disiplin dan tanggung jawab bersama dalam penyelesaian tugas. Khususnya Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar dituntut untuk mewujudkan disiplin dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, penulis menemukan adanya permasalahan yang terkait dengan penerapan prinsip-prinsip good governance di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, diantaranya ialah :

Pertama, masyarakat kurang puas dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kecamatan pada bidang administrasi kependudukan. Ada masyarakat yang mengaku mengalami kesulitan dalam mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Lahir, dimana penyelenggaraan pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat dan melebihi waktu yang ditentukan. Hal ini tidak sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan dijelaskan bahwa Kecamatan merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang berada di daerah Kabupaten atau Kota yang dipimpin oleh seorang Camat dan dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Berdasarkan peraturan Bupati, Kecamatan Simpang Empat diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 12 Tahun 2016, Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar Merupakan Kantor yang memiliki letak yang strategis yang berada dipertengahan dari beberapa desa sehingga dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sangatlah mudah bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pelayanan yang sering dibutuhkan oleh masyarakat adalah pembuatan Akte Kelahiran, pelayanan E-KTP dan Surat-surat penting lainnya yang diperlukan dalam hal pembuatan Kartu Tandan Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Lahir sangat dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung sebagai perwujudan pelayanan maksimal dengan ketersediaan sarana dan prasarana maka seluruh proses pembuatannya akan berjalan dengan baik dan optimal.

Kedua, masalah pada selanjutnya yaitu kurang transparansinya pegawai penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Terkait pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) terjadi kurangnya transparansi aparat Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu ini masih memiliki kekurangan yaitu masyarakat masih belum mengerti prosedur yang harus dipenuhi, hal tersebut terjadi karena aparatur penyedia layanan tidak memberikan informasi secara jelas. Ketidakjelasan prosedur pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu ini mengakibatkan masyarakat merasa kebingungan.

Penyelenggara administrasi negara haruslah dapat mengangkat kaum miskin, sehingga perlu dianut prinsip kebebasan dan bertanggung jawab, moral dan etika dalam ekonomi, politik, sosial budaya dan lainnya. (Ibrahim, 2009:110), oleh karena itu pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah Pelayanan yang mudah dan cepat atau sesuai dengan standar operasional pelayanan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Seperti yang kita ketahui kepuasan merupakan tolok ukur

yang dapat dirasakan oleh manusia sebagai wujud keberhasilan terhadap suatu pelayanan. Fenomena yang terjadi di kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar telah membuat masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar merasa kurang puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa pemberi pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar?
2. Apa sajakah hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar?
3. Upaya Apa saja untuk mengatasi hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar?

II. HASIL PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Kecamatan Simpang Empat

Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tanggal 20 Desember 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, yang mempunyai tugas yaitu melaksanakan Membantu Bupati Banjar Melaksanakan sebagian Otonomi Daerah, dan Fungsi melaksanakan Pelayanan Umum.

Secara geografis Kecamatan Simpang Empat berbatasan dengan Kabupaten Tapin di sebelah utara; Kecamatan Pengaron, Sambung Makmur di sebelah timur; Kecamatan Astambul, Mataraman, Martapura Barat di sebelah selatan; dan Kabupaten Barito Kuala di sebelah barat. Kecamatan Simpang Empat memiliki luas wilayah 453,30 km² atau 9,71 persen dari luas wilayah Kabupaten Banjar, terbagi atas 26 desa, dengan desa terluas berada pada desa Alalak Padang dengan luas wilayah 58 km², sedangkan desa dengan luas wilayah paling kecil yaitu 7,34 km² ada di Desa Karya Makmur. Ketinggian Wilayah Kecamatan Simpang Empat berkisar antara 4-89 meter dari permukaan laut (dpl).

2.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan penelitian maka diperoleh gambaran penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar berdasarkan asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adapun uraian hasil penelitian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
4. Keprofesionalan
5. Partisipatif
6. Tidak Diskriminatif
7. Keterbukaan
8. Akuntabilitas
9. Fasilitas
10. Ketepatan Waktu
11. Kecaamatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

2.3 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang didapat dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar dapat disimpulkan sudah "Cukup Baik". Hal ini terlihat dari indikator, yaitu: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, akuntabilitas, partisipatif, tidak diskriminatif, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Akan tetapi, dari observasi di masyarakat terkadang terdapat masyarakat mengeluhkan bahwa apabila masyarakat datang ke kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar untuk mendapatkan pelayanan publik petugas pelayanan tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun pegawai pelayanan akan lebih dulu mementingkan kepentingan pribadinya sehingga masyarakat harus menunggu untuk mendapat pelayanan sampai pegawai menyelesaikan kepentingan pribadinya, penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar dilakukan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah diteapkan pemerintah. Namun, masih terdapat pegawai pelayanan publik yang tidak mematuhi peraturan. Misalnya, masuk kantor terlambat dan pulang sebelum jam istirahat.

Terkait indikator keprofesionalan, pegawai pelayanan publik di kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar memang sudah bekerja dengan baik dan bersikap profesional dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena jika pegawai pelayanan tersebut tidak bisa bekerja dengan baik tentunya masyarakat akan mengeluh dan kualitas penyelenggaraan pelayanan menjadi tidak maksimal. Namun masih terdapat pegawai pelayanan yang hanya duduk santai ketika masyarakat datang untuk dilayani dan bekerja kurang maksimal. Sehingga jika masyarakat merasa itu merupakan pegawai yang hanya mau menerima gaji saja maka ini akan berdampak pada perspektif terhadap kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar. masyarakat menyadari apabila ingin mendapatkan hak pelayanan, masyarakat juga harus memenuhi kewajibannya untuk melengkapi dan membawa persyaratan yang telah ditetapkan oleh kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar. Apabila masyarakat telah memenuhi persyaratan dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik, maka akan mempermudah proses pelayanan publik itu sendiri.

Penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar tidak bekerja dengan membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Karena tujuan mereka bekerja adalah untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, agar masyarakat merasa puas dan tercukupi kebutuhannya. Namun, terkadang apabila masyarakat yang datang berasal dari keluarga yang sama atau suku yang sama dengan pegawai pelayanan publik kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar maka akan diberikan pelayanan terlebih dahulu.

Dilihat dari penggunaan peralatan, perlengkapan dan fasilitas yang tersedia digunakan dengan baik. Seperti alat komputerisasi, ruang tunggu umum, halaman parkir yang cukup besar. Namun, fasilitas yang tersedia kurang memadai dan mendukung penyelenggaraan pelayanan publik karena kurangnya fasilitas tersebut menyebabkan penyelenggaraan pelayanan menjadi kurang efektif. memang pegawai pelayanan publik di kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar tidak menunda-nunda pekerjaan, semua pekerjaan langsung diproses dengan sigap tanpa menunggu waktu lama. Namun, ada beberapa pegawai pelayanan publik yang hanya bersantai-santai didalam ruangan kerja pada jam operasional kerja. Hal itu membuat masyarakat menilai bahwa pegawai pelayanan publik di kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar kurang optimal.

2.4 Hambatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar

Berdasarkan pembahasan diatas, penulis akan mengemukakan hambatan (kendala) dalam pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan.

2.5 Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar

Berdasarkan pembahasan diatas, penulis akan mengemukakan upaya untuk mengatasi hambatan (kendala) dalam pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan.

III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis mendapatkan data dan informasi yang menjadi landasan untuk menilai bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar. Dari data dan informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan:

1. Berdasarkan tanggapan informan Terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, yang dilihat dari indikator pelayanan publik, yaitu: Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif dan Tidak Diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Ketepatan Waktu, Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan, dapat disimpulkan sudah “Cukup Baik”

berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintahan Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, dilihat dari indikator pelayanan publik : Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif dan Tidak Diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Ketepatan Waktu,

Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan, terlaksana dalam kategori “Cukup Baik” karena sebagian indikator sudah terealisasi dengan baik dan masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan key informan.

2. Hambatan (Kendala) dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar. Yaitu berasal dari Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar selaku pemberi layanan karena Kurangnya Sumber Daya Manusia yang Mau Berkomitmen, Kurangnya Sarana dan Prasarana, Masih banyaknya pegawai pelayanan publik yang kurang disiplin dan tepat waktu. Kemudian berasal dari Masyarakat selaku yang dilayani, yaitu, Masih terdapat Keluhan dari Masyarakat, Masih banyaknya Masyarakat yang tidak Mengerti Prosedur Pelayanan, Kurangnya keterbukaan terkait informasi yang diberikan.
3. Upaya untuk mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar sebaiknya disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta senantiasa memperhatikan kecepatan proses penyelenggaraan pelayanan dan selalu memberikan penjelasan optimal kepada masyarakat yang mengalami keluhan pelayanan publik dan juga petugas menyadari tugas dan tanggung jawabnya, sehingga mampu berkomitmen dan tidak menghilang dari tanggung jawab. sebaiknya memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga tidak ada lagi masyarakat yang tidak mengerti prosedur atau informasi lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat mengerti dan puas terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2003. Manajemen Penelitian. Jakarta : Rinata Cipta. Bandung: Mandar Maju
- Busroh, Abu Daud. 2011. Ilmu Negara. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hamdi, Muchlis. 2010. Memahami Ilmu Pemerintahan. Jakarta : Raja Grafindo.
- Handoko, T. Hani. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung : Salemba Empat
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan
- Hasibuan, Malayu S.P., (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya. Bandung : Refika Aditama
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- Moenir. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin. 2012. Menakar Urgensi Otonomi Daerah. Bandung : PT Alumni
- Napitupulu, Paimin. 2012. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. PT Alumni
- Pasolong, Harbani, 2010, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2013. Metode Penelitian Administrasi Public. Bandung: Alfabeta.
- Pedoman Penelitian Skripsi. 2019. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Islam Kalimantan. Banjarmasin.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih . 2017. Pelayanan Prima. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sinambela. 2014. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan