

## PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN ANJIR MUARA

Syamsul Hidayat<sup>1</sup>, Murdiansyah Herman<sup>2</sup>, Fika Fibriyanita<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 16120194

<sup>2</sup>Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1109127301

<sup>3</sup>Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1121028803

israulhuda83@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara dan juga untuk mengetahui Kendala – Kendala Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil analisis yang dilakukan membuktikan Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara dapat dikatakan Cukup baik. Adapun Kendala – kendala yang mempengaruhi Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara, berdasarkan prosedur Pelayanan Administrasi yaitu, jarak, sarana dan prasarana sehingga kenyamanan masyarakat menjadi terganggu.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Administrasi*

### Abstract

This study aims to determine the Administrative Services at the Anjir Muara District Office and also to determine the Constraints that Affect Administrative Services at the Anjir Muara District Office. The research approach used in this research is qualitative. The results of the analysis conducted prove that the Administrative Services at the Anjir Muara District Office can be said to be quite good. As for the constraints that affect the Administrative Services at the Anjir Muara District Office, based on the Administrative Service procedures, namely, distance, facilities and infrastructure so that the comfort of the community is disturbed.

**Keywords:** *Service, Administration*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan Administrasi adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Administrasi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan begitu pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga melaksanakan peraturan perundang-undangan. dengan adanya persaingan terutama untuk Pelayanan Administrasi yang di sediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidak puasan maka akan segera beralih pada penyediaan Pelayanan Administrasi yang lain. Hal ini membuat penyediaan pelayanan publik swasta harus berlomba-lomba memberikan Pelayanan Administrasi yang terbaik. Ini yang seharusnya ditiru oleh penyediaan Pelayanan Administrasi pemerintah sehingga masyarakat merasa puas menikmati Pelayanan Administrasi tersebut

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Administrasi adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Untuk memperoleh keadaan seperti itu maka perlunya upaya peningkatan Pelayanan Administrasi yang berkualitas yang sesuai dengan standar Pelayanan Administrasi. Hal ini dipaparkan UU No.25 tahun 2009 pasal 2 ayat 1, Pelayanan Administrasi yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, yang dijabarkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Administrasi serta untuk memberikan perlindungan dari penyalahgunaan

wewenang didalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Sesuai UU No.24 Tahun 2013, tantang administrasi kependudukan seluruh Indonesia dalam kepengurusannya tidak dipungut biaya alias Gratis, kerena semua biaya mengenai Pelayanan Administrasi (masyarakat) telah dianggarkan oleh negara. Berdasarkan data yang didapat di Kecamatan Anjir Muara, tarif biyaya yang dipungut Kecamatan Anjir Muara dalam Pelayanan Administrasi yang diberikan kepada masyarakat, ditemukan tidak adanya pungutan biyaya alias Gratis, sesuai dengan UU No.24 Tahun 2013 tersebut, walaupun ditemukan adanya tarif biyaya dalam setiap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Anjir Muara dalam pembayaran hanya dipungut biyaya atas jasa pelayanannya yang bersifat suka rela atau seiklasnya masyarakat yang memberi uang untuk kelancaran proses Pelayanan Administrasi ataupun pelayanan adminidtrasi kependudukan lainnya yang ada di Kecamatan Anjir Muara.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas petugas Kecamatan Anjir Muara mengupayakan peningkatan kedisiplinan dan berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut dilakukan guna memberikan hak masyarakat dalam memperoleh jaminan pelayanan administrasi kependudukan ataupun pelayan yang di butuhkan, guna untuk mensejahterakan masyarakat dalam berkehidupan bermasyarakat yang semestinya mereka dapatkan. Namun demikian, masih ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Anjir Muara. Dimana yang menjadi keluhan masyarakat dikernakan sering kali banyak pihak opnum dari petugas Kecamatan Anjir Muara dalam memberikan pelayan publik yaitu, lebih mendahulukan kerabat dan keluarga dibandingkan masyarakat umum yang ada lebih dulu datang di Kantor Kecamatan Anjir Muara (Nepotisme).

Setiap keluarga harus memiliki Kartu Keluarga (KK), yang berisi nama, umur dan jenis kelamin serta status anak dalam Keluarga tersebut, sehingga memudahkan kita untuk mengetahui asal usul dari keluarga tersebut. Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dianggap penting dalam kepengurusan administrasi lainnya walaupun sebagian pelayanan seperti e-KTP, Akta Kelahiran dan lain-lainya juga penting dalam administrasi kependudukan.

Ketika peneliti melakukan observasi awal (pengamatan) pada tanggal 17 April 2020, peneliti melihat bahwa masyarakat masih kurang paham mengenai masalah pelayanan yang semestinya dan seharusnya yang mereka dapatkan di Kantor Kecamatan Anjir Muara, Khususnya bagian kasi kemasyarakatan dan kesejahteraan sosial yang mengurus tentang administrasi kependudukan peneliti melihat, dalam Pelayanan Administrasi informan tersebut menganggap bahwa pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) susah untuk dijalankan kerena disebabkan banyaknya peraturan yang dijalani dan disini peneliti juga melihat adanya keikutsertaan para calo-calo yang berperan menggantikan fungsi Kecamatan Anjir Muara tersebut, kerena masyarakat menganggap dengan adanya jasa calo maka dapat mempermudah Pelayanan Administrasi yang ada di Kantor Kecamatan Anjir Muara dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) tanpa harus datang ke Kantor Kecamatan Anjir Muara pun masyarakat dengan mudahnya mendapatkan dokumen Kartu Keluarga (KK) tanpa harus mengurus persyaratan yang banyak yang ada di Kantor Kecamatan Anjir Muara tersebut

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN ANJIR MUARA**

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara ?

2. Apa Saja Kendala – Kendala Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara ?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan pada penelitian ini :

1. Untuk mengetahui Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara
2. Untuk mengetahui Kendala – Kendala Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Pelayanan Administrasi di Kecamatan Anjir Muara. Dan bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain. dan dapat berhubungan langsung dengan masyarakat dengan mengumpulkan data-data ataupun informasi untuk mengukur dan memahami Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara. Teknik Analisa Data dalam kualitatif, data harus segera dianalisa setelah di kumpulkan dan di tuangkan dalam Bentuk Laporan lapangan.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara**

Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara, merupakan salah satu Pelayanan Administrasi dari aperatur pemerintahan. Pelayanan Administrasi sebagai sarana yang selalu menjadi kebutuhan bagi semua warga Negara. Oleh karena itu pemerintah berkewajiban memberikan Pelayanan Administrasi dalam bidang Pelayanan Administrasi yang baik bagi warga Negara.

Dalam memberikan pelayan kepada masyarakat petugas Kecamatan Anjir Muara berusaha untuk memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan hal tersebut di lakukan demi mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Dengan adanya upaya petugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas pun benar-benar berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani masyarakat baik dari segi prosedur yang ada, maupun dari hal yang lain misalnya dengan memberikan senyuman, ramah dan sopan santun Serta memberikan penjelasan mengenai informasi persyaratan.

Salah satu contoh pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) mengenai prosedur akhirnya yaitu penyelesaian Pembuatan Kartu Keluarga (KK) sudah cukup baik walaupun masih ada kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Petugas yang melayani dengan baik, sopan, dan santun, serta berkomunikasi dengan masyarakat dan cara penyampain informasinya jelas. Hal tersebut membuat masyarakat merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan dari petugas. Akan tetapi kekurangan dari pelayanan yang diberikan petugas dalam penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) adalah Keterlambatan mengenai hari yang di janjikan oleh petugas dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) serta kurangnya petugas dalam memberikan pelayanan disebabkan keterlambatan petugas walaupun petugas yang lain ada, tapi tidak bisa membantu kita dalam memberikan pelayanan yang kita inginkan disebabkan berbeda petugas dan fungsinya, akan tetapi sifat pelayanan yang diberikan petugas lainnya hanyar bersifat fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Anjir Muara

#### **2. Kendala – Kendala Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara**

Disetiap kegiatan yang menyangkut dengan suatu proses pelayanan pasti akan menemui kendala-kendala dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Dimana pihak yang memberikan pelayanan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan. Begitu juga yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Anjir Muara, salah satu contoh terlahit dengan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), mereka selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakatnya yang diberikan pelayanan.

Namun kenyataannya dalam melaksanakan tugas dan kewajiban untuk melayani masyarakat tidaklah mudah seperti sekejap kita membalikan telapak tangan. Melainkan dalam melaksanakan proses Pelayanan Administrasi pastinya pihak Kecamatan Anjir Muara dalam Pelayanan Administrasi sering kali akan menjumpai kendala-kendala yang dapat mempengaruhi kinerja mereka dalam melayani masyarakat. Kendala-kendala tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Kecamatan Anjir Muara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peneliti akan menjabarkan tentang kendala-kendala tersebut berdasarkan data yang ditemukan di lapangan

#### **a. Jarak**

Jarak merupakan batasan-batasan dari tempat satu ketempat yang lainya disini dapat dilihat dari jarak tempat tinggal petugas dengan tempat pekerjaannya berkaitan juga dengan kinerja pegawai tempat berkerja dengan tempat tinggal yang jaraknya terlalu jauh dapat memberikan dampak negatif terhadap kinerja petugas terutama pada kedisiplinan petugas.

Seperti halnya di Kecamatan Anjir Muara yang mana petugas di loket jarak antara rumah dengan tempat kerjanya sangatlah jauh. Perjalanan dari tempat tinggal ke Kantor memakan waktu sekitar kurang lebih 45 menit perjalanan, oleh sebab itu petugas sering kali datangnya terlambat. Keterlamabatan pegawai dapat mempengaruhi masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Sehingga masyarakat memberikan persepsi tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Anjir Muara belum dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Dengan demikian jarak juga dapat dikatakan sebagai kendala yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena dengan semakin jauhnya jarak tempat tinggal dengan tempat bekerja akan mempengaruhi kedisiplinan petugas

#### **b. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan salah satu alat penunjang berjalanya suatu proses dalam sebuah aktifitas kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas Kecamatan Anjir Muara yaitu, dengan adanya fasilitas ruang tunggu sebagai sarana untuk menunggu dan mengantri ketika kita sedang mendapatkan pelayanan di loket Khususnya pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Anjir Muara Dengan demikian sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dirasakan sudah mencukupi standar pelayanan yang ada di Kecamatan Banjarmasin Utara, akan tetapi masih ada keluhan yang di rasakan masyarakat yaitu mengenai kebersihan sarana di Kantor Kecamatan Anjir Muara yang tidak di jaga seperti keadaan keadaan toilet/wc yang masih kotor yang menyebabkan masyarakat kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas Kecamatan Anjir Muara

Masalah tersebut dapat berdampak negatif terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara, dimana masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Kecamatan Anjir Muara belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat, padahal masalah kebersihan tidak selamanya menjadi kesalahan dari petugas. Kecamatan Anjir Muara sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat yang diberikan kepada masyarakat yang

diberikan pelayanan walaupun masih ada saja keluhan yang masih kurang dari masyarakat

### **Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara dapat dikatakan Cukup baik. Adapun Kendala – kendala yang mempengaruhi Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Anjir Muara, berdasarkan prosedur Pelayanan Administrasi yaitu, jarak, sarana dan prasarana sehingga kenyamanan masyarakat menjadi terganggu.

### **Saran**

1. Hendaknya diadakan pelatihan kepada petugas agar keterampilan petugas dapat terasah lagi dan kedisiplinan para petugas dapat ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi petugas atau masyarakat yang menggunakan Sarana dan prasarana yang ada untuk menjaga kebersihan, agar kita semua merasa nyaman dalam melaksanakan aktivitas di Kantor Kecamatan Anjir Muara

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Basrowi. Dan Suwardi. (2009). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta : RinekaCipta
- Kumorotomo, wahyudi. (1992). Etika Administrasi Negara : Jakarta. PT Raja Grafindopersada
- Pasolong, Harbani, (2011). Teori administrasi publik: cetakan kelima : Bandung Alfabeta
- Rewansyah Asmawi, (2010). Reformasi birokrasi dalam rangka good governance : Jakarta.CV Yusaintamar Prima
- Sugiono, (2010). Metode Penelitian Administrasi. Bandung :Alfabeta
- Syafiie, I. K, Tandjung, D &Modeong, S., (1999), ilmu administrasi public : Jakarta PT. Rineka Cipta
- Thoha, Miftah, (1993). Pembinaan organisasi : proses diagnosis dan intervensi: Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja, edisi ketiga : Jakarta. PT Rraja grafindo Persada