

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN BELAWANG KABUPATEN BARITO KUALA TAHUN 2021**

Syarwani¹, Murdiansyah², Junaidy³

- 1). Mahasiswa prodi administrasi public Fisip UNISKA MAB
2), 3) Dosen prodi administrasi public Fisip UNISKA MAB

Email :

Abstract

Syarwani, NPM. 17.12.0151 “EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES IN THE OFFICE BELAWANG DISTRICT, BARITO REGENCY, KUALA IN 2021” Guidance by Mr. Dr. Murdiansyah, S.sos., M.AP as the Main Advisor and Mr. Junaidy, S. Sos., M.I. Kom., M.AB as Co Advisor.

The purpose of this study was to determine the effect in administrative services to realize maximum service at the Belawang District Office, Barito Kuala Regency. Dam To find out the inhibiting factors in administrative services at the Belawang District Office, Barito Kuala Regency. The research method uses a descriptive approach to the type of qualitative descriptive research. Data were collected by conducting observations, interviews, and documentation to 7 informants. Data analysis uses data reduction, data presentation in the form of narrative descriptions and drawing conclusions. The results showed that the effectiveness of public services at the Belawang District office was quite good, as indicated by the implementation of the District Integrated Administration Service (PATEN) having followed the PATEN administration procedure in accordance with the Decree of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010 concerning Guidelines for Implementing District Integrated Administration (PATEN). some indicators are still not achieved.

Keywords. Effectiveness, Public Service

Abstrak.

Syarwani, NPM. 17.12.0151 “EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BELAWANG KABUPATEN BARITO KUALA TAHUN 2021” Bimbingan Bapak Dr. Murdiansyah, S.sos., M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Junaidy, S. Sos., M.I. Kom., M.AB sebagai Co Pembimbing.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah Untuk Mengetahui efek dalam pelayanan administrasi untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal di Kantor Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala. Dam Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada 7 orang informan. Analisis data

menggunakan reduksi data, penyajian data dalam bentuk deskripsi naratif dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan public di kantor Kecamatan Belawang terbilang cukup baik dengan ditandai dengan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) walaupun beberapa indikator yang masih belum tercapai.

Kata Kunci. Efektivitas, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN.

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/birokrat kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan yang diperlukan. pelayanan tersebut karena kehausan publik untuk mendapatkan suatu pelayanan yang optimal sehingga menuntut birokrasi pelayanan yang profesional. Kesadaran pemberian pelayanan yang prima perlu dibangun karena beberapa birokrat kurang memahami perannya dalam instansi yang harus melayani bukan malah dilayani. Untuk itu yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik dimulai dari birokrasi yang bertanggungjawab dalam bidang masing-masing. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan pada masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksudkan dalam Kemendagri Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat akan mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal demi kepuasan pelayanan yang diterima dari penyelenggara. Dibuktikan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 7 tentang

standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka *pelayanan* yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kualitas pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Berdasarkan observasi awal terdapat beberapa pendapat masyarakat yang dapat disimpulkan bahwa banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum sepenuhnya bersifat melayani, ketidakjelasan waktu, biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, dan panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik untuk mengoptimalkan pelayanan di daerah dapat dilakukan dengan reformasi administrasi pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu dilingkup kecamatan.

Kewenangan Kecamatan tertuang pada Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menyebutkan bahwa Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian

wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Atas dasar hal tersebut, Kecamatan sebagai perangkat Daerah Kota /Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kota /Kabupaten, peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan dalam rangka memberikan pelayanan publik.

Penetapan program PATEN memiliki tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang baik untuk mewujudkan iklim investasi di daerah. PATEN direalisasikan dengan menyelenggarakan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimana seluruh kegiatan penyelenggaraan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam pada satu tempat yang diharapkan dapat terselenggaranya pelayanan perizinan dengan mekanisme, persyaratan, pembiayaan dan waktu penyelesaian yang jelas. PATEN sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Selain itu juga dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, sehingga perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu Pemerintah Daerah

dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 85 Tahun 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Kecamatan Belawang pasal 2 Bagian c seksi pelayanan bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi Kecamatan; menyiapkan bahan dan melaksanakan inovasi-inovasi pelayanan; memeriksa dokumen/berkas pemohon pelayanan administrasi Kecamatan; menyusun dan mengevaluasi laporan penyelenggara pelayanan administrasi Kecamatan; dan mengadministrasikan pelayanan penyelenggaraan pelayanan administrasi Kecamatan.

Demikian pula Kecamatan Kecamatan Belawang di perlukan penerapan efektivitas kerja karena menjadi dasar bagi pemerintah dengan untuk setiap progam, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran dan tepat waktu, Pada Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala efektivitas pelayanan publik ada beberapa keluhan dari masyarakat juga berhubungan dengan proses pengurusan kependudukan yang memakan waktu relatif cukup lama ,dengan perkataan lain pelayanan yang diberikan masih belum efektif.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala.

ALAT DAN METODE

Tipe penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan pada objek yang diteliti. Data yang terkumpul akan dianalisa secara kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:13)

metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau variable lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable yang lain. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala Kalimantan Selatan 70815.

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

Wawancara, Menurut Sugiyono (2010), "Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang semestinya diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil".

Dokumentasi, Dokumen menurut Sugiyono, (2009:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data lain yang terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan public di kecamatan belawang

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Sistem pelayanan terpadu dikecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Produktivitas dalam pelayanan publik nya sudah sesuai dengan indikator efektivitas, dalam pelayanannya Kecamatan

Belawang memproduksi jumlah surat sesuai dengan permintaan, Tidak ada target tertentu setiap harinya. Jika ada masyarakat yang membutuhkan surat secara langsung pegawai pelayanan melayani dan membuat permintaan surat dari masyarakat tersebut tanpa dipungkut biaya. Dan saat itu juga jika surat selesai bisa diambil langsung, jika belum selesai maka keesokan harinya bisa diambil.

Kualitas di pelayanan publik belum memenuhi kondisi dinamis yang melebihi harapan karna kualitas produk tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, masih adanya kesalahan dalam pengetikan dan proses yang menunggu lama dan proses nya sangat rumitkan masyarakat. Masyarakat yang kurang tau informasi mengenai prosedur pembuatan surat diminta persyaratan untuk melengkapi berkas terlebih dahulu baru akan diproses suratnya.

Efesiensi dalam pelayanan publik belum maksimal dikarenakan waktu yang digunakan dalam proses pembuatan surat atau penerbitan dokumen masih relatif lama. Masyarakat harus menunggu waktu yang cukup lama, jika waktu pada saat pelayanan habis maka masyarakat harus mengambil surat pada keesokan harinya. Masyarakat harus bersabar jika surat yang diinginkan belum jadi.

Fleksibilitas dalam pelayanan publik belum begitu terlihat didalam ruang lingkup kecamatan, kurangnya fleksibilitas membuat pelayanan kantor kecamatan belum efektif.

Kepuasan pelayanan publik diukur dengan menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat yang tujuannya mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Dari hasil survey selama tahun 2019 hasilnya sudah baik. Didalam pengisian kuisisioner masyarakat pastinya selalu menilai dengan baik-baik saja, masyarakat tidak ingin ribet memikirkan

dan untuk menghemat waktu maka diisi dengan cepat dan memilih yang tidak mengambil resiko.

Keunggulan dalam pelayanan publik nya kecamatan Belawang lebih unggul dan lebih baik dari semua kecamatan yang ada di Barito Kuala karena Kecamatan Belawang merupakan acuan dari semua kecamatan dalam pelayanan publik terpadu kecamatan. Dari segi bangunan gedung, tata letak pelayanan hingga fasilitas untuk menunggu pembuatan surat pun terlengkap. Seperti adanya televisi diruang tunggu, rak buku yang menyediakan buku bacaan, majalah dan Koran disediakan untuk masyarakat agar tidak bosan pada saat menunggu surat jadi. Adapun dispenser yang disediakan untuk masyarakat agar bisa membuat kopi/teh gratis untuk masyarakat yang ingin menikmati. Kualitas untuk kaum disabilitas pun ada mulai parkir khusus disabilitas yang dipermudah untuk kaum disabilitas agar lebih dekat dengan pintu masuk kantor pelayanan. Adanya aula kecamatan dilantai 2 yang disediakan untuk mempermudah jika ada acara-acara formal.

Pengembangan dalam pelayanan publik belum sesuai dengan indikator keefektivitas dikarenakan belum mampu untuk meningkatkan kapasitas dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Belum adanya pengembangan seperti aplikasi yang mempermudah proses pelayanan, belum menggunakan aplikasi e-PATEN untuk memesan surat lebih cepat itu akan membuat keefektivan didalam pelayanan publik terpadu di Kecamatan Belawang.

Dari hasil proses wawancara diatas yang dilakukan dengan kasi pelayanan serta dengan bagian Pengelolaan Administrasi Kependudukan dapat ditemukan perbedaan pendapat yang mengatakan bahwa didalam indikator kualitas sudah sesuai standar pelayanan dan tidak terjadi kesalahan, nyata nya yang dikatakan oleh bagian

pengelolaan administrasi kependudukan kualitas belum maksimal dikarenakan waktu yang digunakan didalam pengerjaan masih relatif lama dan pengetikan narasi pun masih terjadi kesalahan, hanya beberapa orang saja yang paham akan penulisan narasi dokumen. Dalam hal fleksibilitas belum memenuhi standar indikator efektivitas pelayanan. Dalam pengembangan pun masih belum sesuai indikator karna belum mampu mengembangkan pelayanan terpadu yang membuat proses lebih cepat dengan menerapkan sistem e-PATEN. Kalau untuk keunggulan kantor kecamatan Belawang cukup unggul dari beberapa kecamatan Karen letak kantor kecamatan yang berada di pinggiran kota Banjarmasin dan tidak terlalu jauh dari ibu kota kabupaten Barito Kuala. Secara keseluruhan didalam indikator efektivitas yang ada kantor kecamatan Belawang masih belum mencapai semua indikator yang ada, mulai dari kualitas, fleksibilitas dan pengembangan belum mencapai indikator efektivitas pelayanan terpadu pada kecamatan.

Hambatan dalam efektivitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Belawang

1. Sumber Daya Aparatur Pelayanan

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Belawang. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan SLTA dan Sarjana semestinya dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Aparatur harus sering mengikuti pelatihan (diklat) agar lebih berpengalaman dalam bidangnya. Nyatanya masih ada beberapa aparat yang belum begitu memahami bagaimana cara pembuatan surat yang baik dan benar. Karna belum begitu ahli

bisa memperlambat proses penerbitan dokumen surat.

2. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat di Kecamatan Belawang tentang kesadaran prosedur pelayanan publik. Masyarakat hanya mengetahui bahwa pelayanan publik dengan cepat dan baik. Padahal jika menginginkan pembuatan surat dengan cepat seharusnya masyarakat juga tahu apa saja yang diperlukan dan melalui prosedur apa saja.

Hambatan diatas membuat proses pelayanan publik membuat kurang efektif saat ini, untuk itu diperlukan peningkatan dalam hal sumber daya aparatur agar lebih terlatih dan paham betul akan pekerjaan yang diemban dalam mempercepat pelayanan publik dan meningkatkan kinerja agar waktu yang digunakan dalam proses pembuatan surat tidak terbuang lama dan lebih efisien didalam waktu pengerjaannya. Selanjutnya dalam menghadapi hambatan kesadaran masyarakat agar lebih mensosialisasikan prosedur dalam pelayanan publik terpadu agar masyarakat lebih paham dan lebih mengerti akan standar pelayanan publik yang ada dikecamatan. Sehingga masyarakat pun tidak merasa dibebankan dalam hal mengurus surat menyurat ataupun tidak merasa terbelit-belit dalam proses pembuatan surat.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tetapi ada beberapa indikator yang masih belum mencapai indikator yang sudah ditentukan.

Ini membuat kurang efektif nya pelayanan publik terpadu di Kecamatan Belawang membuat pelayanan yang diberikan belum maksimal,. Secara keseluruhan Efektivitas pelayanan publik pada sistem Pelayanan Terpadu dikantor Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kualaterbilang cukup baik. Adapun yang menghambat didalam pelayanan publik di kecamatan belawang yaitu Sumber Daya Aparatur Pelayanan dan Kesadaran Masyarakat

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah, H., 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hermawan, h., 2017. Efektivitas penarikan pajak bumi dan bangunan oleh perangkat desa di desa pangandaran kecamatan pangandaran kabupaten pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(1), pp.150-167.
- Ismayanti, L., 2015. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2).
- Kapoh, W., Liando, D. And Waleleng, G., 2016. Kualitas Sumberdaya Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Pandu. *Jurnal Ilmiah Society*, 3(20), pp.20-34.
- Mahmudi, 2015. *Manajemen kinerja sektor publik*. Edisi ketiga, UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Manopo, N., Rotinsulu, D.C. and Murni, S., 2019. Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa

- Tenggara. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 17(2)
- Kuning, f.i.a.u.l., efektivitas partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik di kelurahan tobekgodang kecamatan tampan.
- Luas, J., Kimbal, M. And Singkoh, F., 2017. Efektivitas pelayanan publik di kelurahan kakaskasen dua kecamatan tomohon utara kota tomohon. *Jurnal eksekutif*, 2(2).
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta
- Sutha, D.W., 2018. Administrasi Perkantoran
- Siagian, K., 2018. Implementasi program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten).
- Simon, J., 2018. Pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kelurahan sidorame barat kecamatan medan perjuangan. *Publik*, 4.
- Prakoso, S.B., 2015. Efektivitas pelayanan kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis Journal*, 4(1), pp.73-81.
- Priyandono, B., 2019. Pengaruh kearifan lokal dalam efektivitas penghematan sumber daya listrik di masyarakat Studi Eksperimen Di Kelurahan Neglasari Kecamatan Cibeunying Kaler Bandung. *Jurnal TEDC*, 11(1), pp.16-23.
- Pujiastuti, N., 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kaliorang). *LEGALITAS*, 1(1), pp.49-58.
- Rama K.T. *Kamus lengkap bahasa Indonesia*. Edisi terbaru dan terlengkap, Mitra Pelajar Surabaya. Duta sefcom
- Sanjani, M.A., 2016. hubungan kepemimpinan kepala sekolah, motivasi kerja, dan budaya sekolah dengan efektivitas kerja guru di sd negeri kecamatan padang tualang (doctoral dissertation, unimed).
- Sugianto, I., 2016. Pengaruh persepsi masyarakat terhadap keberhasilan program e-ktip di kecamatan cisayong kabupaten tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Perdesaan: Ekonomi Perdesaan dan Manajemen*, 1(1).
- Saputra, M. and Rahadian, A.H., 2018. Analisis efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan cimanggis, kota depok. *Jurnal reformasi administrasi Jurnal Ilmiah untuk Masyarakat Madani*, 5(2), pp.165-173.

Peraturan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun
2018 Tentang Kecamatan

Peraturan Gubernur Nomor 64 Tahun 2014
Tentang Pelaksanaan Pelayanan
Publik pada Sistem Pelayanan
Terpadu

Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 57
Tahun 2017 Tentang uraian tugas
Kecamatan