

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KUSAN HULU KABUPATEN TANAH BUMBU

Riyan Prasetyo, Normajatun, Fakhsiannor

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NPM16120030
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN1116116301
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN1120106301
Email : masriyan58@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Kusan Hulu Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa wawancara dan dokumentasi dengan 7 (tujuh) orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik sampling purposive. Analisis data menggunakan penguumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan kusan hulu dapat dikatakan cukup baik, dilihat dari pelayanan maksimal yang diberikan oleh kecamatan kusan hulu, hal tersebut dapat dinilai dari kedisiplinan pegawai kecamatan kusan hulu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan di kecamatan kusan hulu dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, mengoperasikan komputer, dan memiliki kemampuan pengolahan data. Serta dengan adanya pembinaan dan pengawasan secara rutin yang dilakukan pimpinan sehingga pegawai mengetahui tugas-tugas yang harus dikerjakan sesuai dengan standar oprasional prosedur (SOP). Adapun penghambat penyelenggaraan publik yaitu sering erornya sistem pada komputer sehingga membuat proses pelayanan menjadi terhambat.

Kata Kunci : Penyelenggaraan pelayanan, Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu

ABSTRACT

The research aimed to find out how the effectuation for public services at Kusan Hulu District.

This study was a qualitative method used the descriptive research. Data collection techniques used interview and documentation with seven informant . The sample was given used purposive sampling technique. The data obtained during the research consisted of data collection, data reduction, data presentation, conclusion and verification.

The results showed that the Effectuation for Public Services at Kusan Hulu District can be said quite good, it can be seen from the services that Kusan Hulu given to people. The services are community complaint management, management information, internal survey, counseling and consultation. There are some factors that could effect services, it can be seen on how the employees given the services, used a computer and make a data, on a regular coaching and supervision that the leader do, it could make an employees know their tasks and also appropriate with Procedure Operational Standard (SOP). When did effectuation services, there had a problem like system error on the computer that make the service obstructed.

Keywords : *Effectuation service, Kusan Hulu*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu tugas yang dilakukan pemerintah guna memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Menurut Siagian dalam Hardiyansyah (2018: 13) pemerintah pada hakikatnya menyelenggarakan dua fungsi yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan dimana kedua fungsi tersebut menyangkut segi kehidupan dan penghidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu.

Dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli terhadap kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam pengelolaan urusan yang mengatur pemerintahan yaitu adanya upaya atau tindakan sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Faktanya penyelenggaraan pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah saat ini masih dihadapkan pada pelayanan yang masih belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai. Hal ini dapat dilihat dari pengaduan masyarakat baik secara tidak langsung ataupun secara langsung, contohnya seperti melalui media internet yang menuntut peningkatan pada pelayanan publik yang lebih baik.

Peningkatan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting, hal ini terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang semakin besar sementara pada prakteknya penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Untuk mengoptimalkan dalam pelaksanaan pelayanan publik diperlukan adanya standar serta tatacara pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami kemudian dilaksanakan oleh masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria atau berdasarkan izin sesuai bidang pelayanan. Dalam hal ini diharapkan aparat pemerintah di Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat selama ini.

Dalam Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2003 tentang pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan, Kabupaten Tanah Bumbu dibentuk berdasarkan atas 5 Kecamatan salah satunya adalah Kecamatan Kusan Hulu, tujuan dari pembentukan Kecamatan Kusan Hulu antara lain untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintah. Kecamatan Kusan Hulu merupakan salah satu Kecamatan yang juga melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik di Kecamatan Kusan Hulu meliputi pelayanan umum atau perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Kusan Hulu bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan publik. Salah satu masalah yang ditemui saat masyarakat ingin melakukan pengurusan data administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Hal ini dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam pembuatan surat rujukan kartu keluarga (KK) maupun surat tujuan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan oleh kurangnya informasi dari pihak Kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung permasalahan tersebut akan menghambat proses pembuatan KK maupun KTP. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK dan KTP yang kemudian berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Menurut Haris dalam jurnalnya yang berjudul Pelayanan Publik Dibidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Dilingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, penyelenggaraan pelayanan publik sudah dilakukan dengan baik menurut standar pelayanan dan maklumat pelayanan, dengan dikeluarkannya keputusan kepala dinas nomor 49/KEP/Dizin/2003 tentang penetapan standar pelayanan. Demikian menurut Mayam. N. dalam jurnalnya yang berjudul Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (2016) menurutnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance), pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemengku kepentingan, baik dilingkungan birokrasi maupun dilingkungan masyarakat, dan

dalam memberikan pelayanan pada masyarakat harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kusan Hulu, Kabupaten Tanah Bumbu”.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di Jl. Pemerintahan No.01 Desa Binawara Kecamatan Kusan Hulu, Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan Kecamatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Sampel dalam penelitian ini camat, pegawai dan masyarakat dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* berjumlah 7 informan, dengan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut: Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi, Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi, Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat didalam studi pendahuluan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengolahan data ini yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data memiliki beberapa tahap yang dilakukan peneliti setelah proses pengumpulan data untuk memperoleh informasi yaitu dengan reduksi data, interpretasi dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

1. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Undang-Undang .

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kecamatan Kusan Hulu senantiasa berorientasi pada kepentingan pelanggannya yaitu masyarakat. Agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik maka Kecamatan Kusan Hulu memiliki prosedur pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Camat selaku informan kunci.

“pelayanan di kantor camat kusan hulu ini di seksi pelayanan umum sebenarnya sudah berjalan baik, contohnya seperti prosedurnya sudah kami bikin sederhana mungkin dan

tahap-tahap yang dilengkapi juga sudah kami buat sejelas mungkin”

“kemudian persyaratan administratif pelayanan juga sudah diinformasikan dengan jelas ke masyarakat, nah jadi tinggal masyarakatnya aja yang harus memenuhi persyaratan yang sudah kami tetapkan, persyaratan itu sudah kami informasikan dengan jelas dan kami letakkan di dekat loket pelayanan umum.”(H/30/12/2019)

Hal serupa juga di jelaskan Kasi Pelayanan umum Kecamatan Kusan Hulu mengatakan.

“memang benar yang dikatakan bapak Camat, untuk memberikan pelayanan ke masyarakat khususnya pada pelayanan umum, kami sudah mempunyai prosedur yang sudah jelas jadi harus dilengkapi.”(SJ/23/12/2019)

Pedapat Kasi tersebut sama halnya dengan yang disampaikan pegawai pelayanan umum Kecamatan Kusan Hulu.

“jadi disini kami sudah memiliki prosedur pelayanan yang jelas, nah kalo ada masyarakat yang datang minta bikin surat seperti rekomendasi pengantar pengurusan seperti IMB, surat rekomendasi KK, rekomendasi KTP, atau SKTP. pertama kami akan melihat dulu kelengkapan berkas itu nah kalau persyaratan sudah lengkap selanjutnya baru akan kami proses dan terbitkan suratnya” (RH/26/12/2019)

Pendapat lain disampaikan oleh salah satu masyarakat Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu.

“saya dulu pernah mengurus surat rekomendasi pembuatan KK di Kecamatan, tapi pada saat itu berkas saya kurang lengkap dan mau tidak mau saya harus pulang lagi sedangkan jarak rumah saya ke Kecamatan itu sangat jauh. (D/12/28/2019)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat Desa Mangkalapi Kecamatan Kusan Hulu.

“karna jarak Kecamatan dengan Desa saya sangat jauh, kadang pada saat ingin melakukan pengurusan administrasi di Kecamatan sering ada persyaratan yang kurang, karna saya tidak diberi tau soal persyaratan itu dari Desa. (Y/20/12/2019)

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat diketahui bahwa Kecamatan Kusan Hulu sudah menjalankan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan prosedur sehingga proses pelayanan baik itu pelayanan perizinan maupun non perizinan semuanya dapat berjalan sesuai SOP, namun karna ketidaktahuan masyarakat tentang persyaratan dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat membuat pengurusan administrasi menjadi terhambat.

2. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi hal penting sebagai sebuah sarana guna memperbaiki pelayanan dalam sebuah organisasi. Proses pengaduan masyarakat berawal dari masyarakat yang mengadu kepada pemerintah berupa saran, keluhan, atau pertanyaan, kemudian masyarakat dapat mengadu melalui berbagai macam cara salah satunya internet atau kotak pengaduan. Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan yaitu dengan memberikan akses yang seluas-luasnya ada masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara, oleh karena itu pengelolaan pengaduan masyarakat harus dikelola dengan baik seperti menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan petugas yang berkompeten menangani masalah pengaduan serta menindaklanjuti pengaduan tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh informan kunci”

“nah untuk masalah pengaduan masyarakat kami disini sudah menyediakan kotak pengaduan di depan sana, jadi bagi masyarakat yang ingin memberikan pengaduan atau masukan pada kami bisa langsung memberikan pesan lewat kotak pengaduan itu, tapi kelihatannya sampai saat ini saya belum pernah dapat laporan kalau ada yang mengirimkan surat melalui kotak pengaduan itu”
“padahal saya berharap dengan adanya saran dari masyarakat supaya kami akan bisa mengetahui apa yang di inginkan masyarakat dan kami bisa mengevaluasi pelayanan disini”. (H/26/12/2019)

Pernyataan yang sama juga diungkapkan pegawai pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Kusan Hulu.

“iya memang kami sudah menyediakan kotak pengaduan didepan, tapi beberapa masyarakat lebih sering menyampaikan keluhan-keluhan secara langsung pada kami. Ya mungkin masyarakat tidak mau ribet buat bikin surat” (RJ/19/12/2019)

Dari pernyataan diatas maka dapat diketahui bahwa Kecamatan Kusan Hulu telah memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam bentuk kotak pengaduan, namun beberapa masyarakat lebih sering melakukan pengaduan secara langsung kepada petugas pelayanan di Kecamatan Kusan Hulu.

3. Pengelolaan Informasi

Pengelolaan informasi merupakan data yang diolah menjadi hal yang berguna dalam membuat sebuah keputusan yang ditujukan untuk masyarakat, informasi bisa menjadi penting karena dari informasi tersebut para pengelola dapat mengetahui konsidi organisasinya. Informasi tersebut merupakan hasil pengolahan data atau berupa fakta yang di kumpulkan dengan

cara-cara tertentu. Berikut penjelasan bapak Camat selaku informan kunci dalam penelitian ini.

“kalau ada informasi penting contohnya seperti pemberitahuan atau ada perubahan dalam hal apa saja biasanya kami sosialisasikan langsung ke kepala desa agar bisa disampaikan ke masyarakat”

“...nah lain halnya kalau ada informasi yang ditujukan ke kecamatan ini, biasanya orang-orang yang datang kesini rata-rata orang yang memiliki jabatan seperti Kepala Desa atau orang dari Kabupaten, jadi semuanya itu langsung menghadap ke saya yang nantinya informasi itu akan kami tindak lanjuti”. (H/26/12/2019)

Pernyataan bapak Camat tersebut juga didukung oleh pernyataan Kasi Pelayanan umum Kecamatan Kusan Hulu.

“informasi yang ditujukan ke masyarakat biasanya kami buat semacam surat yang ditempel dimading depan sana”

“...kalo informasi itu ditujukan ke kami apalagi masih dalam ruang lingkup pelayanan umum, sebisa mungkin akan saya tangani sendiri. Tapi kalo informasi atau data-data itu menyangkut masalah Kecamatan saya harus koordinasikan ke bapak Camat. ”. (SJ/2/1/2020)

Sama halnya dengan yang dijelaskan Pegawai Pelayanan umum Kecamatan Kusan Hulu

“saya sebagai pegawai biasanya melaporkan kepada atasan (Kasi) kalau adapaporan seperti informasi, data, atau hal penting lainnya” (A/02/01/2020)

Dari pertanyaan diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan informasi di Kecamatan Kusan Hulu sudah sangat baik dalam rangka penyebaran informasi serta menyerap aspirasi dari masyarakat untuk ditindak lanjuti sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan pemerintah.

4. Pengawasan Internal

Pengawasan internal yaitu sebuah proses yang diwujudkan oleh seorang pimpinan kepada pegawainya, agar dalam proses pelaksanaan tugas pegawai tersebut dapat berjalan secara efektif yang bertujuan agar menjamin tercapainya tujuan dari organisasi.

Pengawasan internal yang dilakukan oleh Kecamatan Kusan Hulu oleh pimpinan terhadap pegawainya saat ini sudah terlaksana cukup baik. Informasi tersebut didapatkan dalam wawancara kepada bapak Camat Kecamatan Kusan Hulu.

“Selaku pimpinan tertinggi di kecamatan ini, saya selalu melakukan pengawasan langsung kepada kepala seksi atau pegawai kecamatan”.

“...Tapi untuk pengawasan pada pegawai saya percayakan kepada masing-masing Kasi. Ya contohnya saya minta laporan hasil kinerja tahunan, minta laporan keuangan seperti pengeluaran dana dan lain-lain, kemudian melihat secara langsung seperti apa kinerja yang sudah dilaksanakan” (H/26/12/2019)

Penjelasan bapak Camat tersebut sama halnya yang diungkapkan oleh Kasi Pelayanan umum Kecamatan Kusan Hulu.

“Karna saya satu ruangan dengan pegawai pelayanan disini, jadi saya lebih mudah untuk melakukan pengawasan kepada pegawai” (SJ/02/01/2020)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan internal di Kecamatan Kusan Hulu sudah dilaksanakan oleh pimpinan baik Camat maupun Kasi Pelayanan Umum.

5. Penyuluhan Kepada Masyarakat

Penyuluhan kepada Masyarakat merupakan kegiatan untuk menambah pengetahuan atau wawasan, tetapi juga bisa dan mau melakukan sebuah anjuran yang ada hubungannya dengan pelayanan, tujuannya agar dapat memberikan pemahaman dan kesadaran bagi masyarakat.

Penyuluhan kepada masyarakat di Kecamatan Kusan Hulu saat ini sudah berjalan cukup baik, terutama apabila ada hal baru akan disampaikan kepada Kepala Desa dan melakukan rapat Kordinasi setiap bulan di setiap Desa. Informasi tersebut didapatkan dalam wawancara oleh bapak Camat Kecamatan Kusan Hulu.

“kalo ada hal yang baru biasanya kami akan langsung menyampaikan kepada masing-masing Kepala Desa yang nantinya akan di sampaikan kepada masyarakat, dan setiap bulan kami rutin melaksanakan rapat kordinasi pada semua desa yang ada di wilayah Kecamatan Kusan Hulu” (H/26/12/2019)

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Kasi pelayanan Umum Kecamatan Kusan Hulu.

“biasanya kalau kami dapat surat perintah dari Bupati, baik itu perubahan sistem pelayanan atau bisa juga ada hal yang baru, kami akan langsung datang ke masing-masing Kepala Desa untuk melakukan penyuluhan. (SJ/02/01/2020)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa di Kecamatan Kusan Hulu akan melakukan penyuluhan kepada masing-masing Kepala Desa apabila ada hal yang baru, dan pada setiap bulan Kecamatan Kusan Hulu rutin melakukan rapat kordinasi ke Desa-Desa bersama masyarakat.

6. Pelayanan Konsultasi

Pelayanan Konsultasi yaitu bantuan penyedia layanan ke masyarakat, yang tujuannya agar masyarakat dapat memperoleh pemahaman,

wawasan dan cara-cara yang harus dilaksanakan dalam menangani kondisi permasalahan tertentu. Berikut penjelasan bapak Camat selaku informan kunci dalam penelitian ini.

“kalau bidang khusus yang menangani Pelayanan konsultasi disini tidak ada, tapi kalau ada masyarakat yang datang ingin konsultasi biasanya akan ditanya dulu konsultasinya dalam hal apa, kalau ruang lingkupnya Kecamatan biasanya masyarakat langsung bertemu saya. (H/26/12/2019)

Penjelasan bapak Camat tersebut sama halnya dengan yang disampaikan oleh Kasi pelayanan umum Kecamatan Kusan Hulu.

“masyarakat yang datang kesini mau konsultasi atau mungkin cuma ingin tanya-tanya masalah pelayanan umum biasanya pegawai disini bisa membantu. Tapi kalau yang dikonsultasikan masalah yang penting biasanya akan kami bantu biar bisa langsung menghadap sama bapak Camat”. (SJ/02/01/2020)

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Kecamatan Kusan Hulu tidak memiliki bidang pelayanan khusus yang menangani masalah konsultasi, namun masyarakat dapat langsung berkonsultasi kepada pimpinan Kecamatan atau kepada para pegawai.

PEMBAHASAN

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa aspek yaitu pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidak sesuaian, pelanggaran ataupun kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka yang bertanggung jawab adalah penyelenggara serta seluruh bagian unit organisasi penyelenggaraan. Untuk mempermudah penyelenggaraan semua bentuk pelayanan publik dapat dilakukan penyelenggaraan system pelayanan terpadu, selain itu untuk meningkatkan efesiensi serta efektivitas pelayanan publik dapat pula dilakukan adanya kerjasama antar penyelenggara meliputi kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan operasional pelayanan atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki wewenang dan tugas pelayanan tidak bisa dilakukan sendiri, karena keterbatasan sumber daya, dan dalam keadaan darurat penyelenggaraan dapat meminta bantuan pada penyelenggara yang lain yang juga mempunyai kapasitas yang memadai. Dalam keadaan darurat permintaan penyelenggara pelayanan wajib dipenuhi oleh penyelenggara

pemberi bantuan yang sesuai dengan tugas serta fungsinya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dibutuhkan adanya standar pelayanan yang wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan bagi penyelenggara pelayanan, kebutuhan masyarakat, serta kondisi lingkungan. Dalam menyusun standar pelayanan tersebut wajib melibatkan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan yang meliputi dasar hukum yaitu persyaratan, mekanisme, system, dan prosedur, biaya, jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, fasilitas, pengawasan internal, kompetensi pelaksana, saran, penanganan pengaduan masyarakat, jumlah pelaksana, dan jaminan pelayanan publik yang memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat kemudian dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Membangun kepercayaan pada masyarakat atas pelayanan yang diberikan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan seiring dengan tuntutan dan harapan masyarakat mengenai peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya dalam mempertegas hak-hak dan kewajiban masyarakat untuk terwujudnya tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan adanya norma hukum yang memberi aturan secara jelas, sebagai usaha guna meningkatkan kualitas penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum pada pemerintahan yang baik serta dapat memberi perlindungan kepada masyarakat dari penyalahgunaan hak dan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepentingan umum dalam adanya kepastian hukum untuk memberikan keseimbangan hak dan kewajiban serta kemudahan yang bertujuan menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan perundang-undangan serta memberikan perlindungan dan kepastian pada masyarakat dalam mendapat penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui kajian pemerintahan daerah dalam kaitannya pada bidang pelayanan publik dilihat dari Undang-undang nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik. Dalam memberi pelayanan pada masyarakat, kantor Kecamatan Kusan Hulu merupakan aspek penting yang peneliti ambil sebagai salah satu fenomena dalam penelitian untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kecamatan Kusan Hulu.

Dengan melaksanakan standar pelayanan yang baik, sebagai penyelenggara pelayanan publik Kecamatan Kusan Hulu berharap dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat

sebagai pihak penerima layanan. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik Kecamatan Kusan Hulu dituntut agar menerapkan prinsip yang efektif, efisien, dan memiliki mutu, karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan bagi masyarakat, kepuasan yang didapatn masyarakat diharapkan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan atau bahkan bisa melebihi dari harapan masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan organisasi ataupun instansi yang tujuannya untuk memberikan kepentingan bagi masyarakat dan mengutamakan rasa puas bagi penerima layanan. Pengurusan pelayanan publik sudah menjadi tugas bagi aparat yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang merupakan ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governace*) sebagai salah satu tujuan pendayagunaan aparatur Negara. Untuk mengoptimalkan dalam melaksanakan pelayanan publik diperlukan adanya prosedur serta tatacara pelayanan yang mudah, tepat, cepat, tidak berbelit-belit, dan dengan mudah dipahami untuk kemudian dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, kemudian masyarakat bisa mendapatkan kejelasan dan kepastian.

KESIMPULAN

1. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Kusan Hulu dapat di katakana baik, dilihat dari pelayanan maksimal yang diberikan oleh Kecamatan Kusan Hulu, hal tersebut dapat dilihat dari kinerja para pegawai Kecamatan Kusan Hulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Kusan Hulu meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.
2. Faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Kusan Hulu yaitu pegawai pelayanan sudah mahir mengoprasikan komputer dan mampu dalam pengolahan data, sarana dan prasarana yang mendukung, kemudian pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap pegawai yang membuat para pegawai pelayanan memahami dengan tugas yang harus dikerjakannya. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu sering erornya pada komputer yang menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kecamatan Kusan Hulu dapat diberikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi kemajuan organisasi. Perlu dilakukan pengecekan dan pengawasan terhadap sosialisasi pada masyarakat agar informasi yang diberikan benar-benar sampai pada seluruh lapisan masyarakat agar kesadaran masyarakat dapat lebih meningkat dan mengetahui segala kebijakan-kebijakan, persyaratan hingga pada prosedur yang dilaksanakan oleh Kecamatan Kusan Hulu

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, (2006). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Gava Media
- Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta
- Hayat, (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi 3. PT RajaGrafindo Persada. Depok
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. ALFABETA. Bandung
- Wijayanto, (2007). *Pengantar Manajemen*. PT Gramedia Pustaka Utama
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu Dan Kabupaten Balangan Di Provinsi Kalimantan Selatan.
- Didik Fatkhur Rohman, I. H. (2010). Implementasi Kebijakan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971, 965.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government:. *Jurnal Sasi*

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1 / Juni 2016*, 15.

Sondil E. Nubatonis, S. R. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 17.