

EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT SEBATIK BARAT KABUPATEN NUNUKAN

Irwansyah¹

Abstrak

Artikel ini membahas tentang Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. Adapun indikator yang menjadi fokus penelitian Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan adalah Faktor ketepatan waktu, Faktor kecermatan, factor gaya pemberian pelayanan dan Faktor penghambat Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah Metode Library Research, Field Work Research, Observasi, Dokumentasi dan Wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan, Dalam memberikan sebuah Pelayanan Publik di Kantor Camat Sebatik Barat masih dirasakan Kurang baik oleh sebagian masyarakat.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan Publik, Kantor Camat, Nunukan.

Pendahuluan

Secara hukum camat mengalami perubahan yang menyangkut kedudukan, tugas, fungsi dan kewenangan camat. Perubahan tersebut secara langsung maupun tidak langsung mengubah bentuk organisasi, pembiayaan, pengisian personil, pemenuhan kebutuhan logistik serta akuntabilitasnya.

Sebagai kabupaten yang berada di kawasan perbatasan negara, maka Kabupaten Nunukan memiliki dua kewajiban moral yaitu kewajiban dalam mengemban tugas sebagai daerah otonom dalam meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada masyarakat juga kewajiban dalam menjaga keutuhan dan integritas bangsa sebagai konsekwensi kabupaten yang berada diperbatasan dan menjadi halaman depan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Tujuh dari

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: irwansyahhajimade@gmail.com

sembilan kecamatan yang ada di Kabupaten Nunukan berbatasan langsung dengan negara Malaysia, oleh karena itu kecamatan sebagai pelaksana kewilayahan sangat dituntut perannya dalam penyelenggaraan pemerintahan diwilayahnya.

Pulau Sebatik senyatanya merupakan pulau terluar di Kabupaten Nunukan yang merupakan salah satu dari 92 pulau kecil dan terluar yang ada di Indonesia. Pulau yang berbatasan langsung dengan Malaysia ini secara administratif “terbelah” menjadi dua. Sebagian masuk wilayah Indonesia dan sebagian lainnya masuk wilayah Malaysia, Kecamatan Sebatik Barat adalah bagian dari tanah air yang terbagi itu. Kondisi geografis yang demikian menjadikan penduduk Sebatik tidak terlepas dari pengaruh kehidupan masyarakat negara tetangga. Pada satu sisi penduduk Sebatik mendapat imbas kemajuan ekonomi dari penduduk negara tetangga. Pada sisi lain ada ketergantungan masyarakat dengan negara tetangga, misalnya dalam pemasaran hasil dan pemenuhan kebutuhan rumah tangga.

Kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat perbatasan Sebatik Barat menuntut perhatian serius pemerintah daerah khususnya kecamatan sebagai lini kewilayahan. Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan. Dengan alasan itulah penulis mengambil Efektivitas Pelayanan sebagai variabel yang diteliti.

Pemekaran Kecamatan Sebatik Barat yang sudah berjalan masih perlu dilakukan analisis terhadap Efektifitas Pelayanan Publik tersebut. Selama berjalan apakah pemekaran ini mampu memberikan Efektifitas Pelayanan Publik di daerah perbatasan. Atas alasan itulah penulis menguraikan permasalahan tersebut dalam sebuah penelitian karya ilmiah yang berjudul Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan.

Adapun cara yang digunakan dalam menentukan efektifitas pelayanan publik dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana mengukur Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan?
2. Apa faktor-faktor yang menjadi penghambat peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sebatik Barat?

Setiap penelitian memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai, Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana mengukur Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang menghambat dalam peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sebatik Barat Kabupaten Nunukan.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Dinas Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan, Lukman. S, (2000:8). Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan).

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan *administratif* yang disediakan oleh penyelenggara publik. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut Sinambela, penggunaan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat, (2010:5)

Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lijan Poltak Sinambela (2007:5) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Efektifitas Pelayanan Publik

Efektifitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan, dalam buku Ensiklopedi Administrasi, (2003:7). Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko (2003:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam kenyataannya, sulit sekali memperinci apa yang dimaksud dengan konsep efektifitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektifitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektifitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja, menurut Richard M. Steers, (1985:1).

Orientasi dalam penelitian tentang efektifitas menurut Richard M. Steers sebagian besar dan sedikit banyak pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. Georgepoulos dan Tenenbaum (1985:20) berpendapat bahwa konsep efektifitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Chester I. Barnard dalam Gibson, (1994:27), mendefinisikan efektifitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektifitas. Definisi lain yang dapat dijadikan acuan ialah menurut Emerson dalam Handyaningrat, (1985:16) "Efektifitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif".

Efektifitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Menurut Sondang P. Siagian (1997:151) berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan. Pertama, Faktor waktu, di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektifitas kerja. Kedua, Faktor kecermatan, Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan

cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat dan yang Ketiga, Faktor gaya pemberian pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Sedangkan, Moenir (2000:7) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus seefektif mungkin. Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya.

Dari bermacam-macam pendapat di atas terlihat bahwa efektifitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Dengan demikian efektifitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kecamatan

Manusia dalam kehidupan sehari-hari tidak pernah lepas dari yang namanya organisasi. Hal ini didasarkan pada hakekat manusia sebagai makhluk sosial yang saling berinteraksi antar sesamanya. Sebagaimana yang dikemukakan John D. Millet dalam Sutarto (2006:25), berpendapat “organisasi adalah orang-orang yang bekerja sama, dan dengan demikian ini mengandung ciri-ciri dan hubungan-hubungan manusia yang timbul dalam aktifitas kelompok”.

Mengingat kecamatan adalah wilayah administrasi pemerintahan dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi, pembentukan kecamatan ditetapkan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri.

Pada pasal 4 PP Nomor 19 tahun 2008 dikemukakan mengenai syarat administratif pembentukan kecamatan meliputi :

1. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan dimulai minimal 5 (lima) tahun
2. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan yang akan dibentuk menjadi kecamatan minimal 5 (lima) tahun
3. Keputusan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) atau nama lain untuk desa dan forum komunikasi kelurahan atau nama lain untuk kelurahan diseluruh wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah kecamatan

- baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan
4. Keputusan Kepala Desa atau nama lain untuk desa dan Keputusan Lurah atau nama lain untuk kelurahan di seluruh wilayah kecamatan baik yang akan menjadi cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan
 5. Rekomendasi Gubernur

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Metode penelitian ini berusaha untuk menggambarkan keadaan dengan berangkat dari fakta-fakta empirik dalam menemukan kebenarannya.

Penelitian kualitatif mengutamakan analisis data secara Induktif, dari lapangan tertentu yang bersifat khusus, untuk ditarik suatu proposisi atau teori yang dapat digeneralisasikan secara luas. Menurut Basrowi dan Suwandi (2008:26), analisis induktif digunakan karena beberapa alasan “Petama, proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan ganda sebagai yang terdapat dalam data.*Kedua*, analisis induktif lebih dapat membuat hubungan penelitian-responden menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel.*Ketiga*, analisis demikian lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan kepada suatu latar lainnya.*Keempat*, analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan.Terakhir, analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik”.

Metode deskriptif dengan pendekatan induktif dimaksudkan untuk melukiskan secara tepat fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian diteliti dan akhirnya ditemukan pemecahan masalah yang bersifat umum.

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dalam mengukur Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sebatik Barat Kabupeten Nunukan adalah sebagai berikut:

1. Faktor waktu yaitu ketepatan atau kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.
2. Faktor kecermatan yaitu faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan.
3. Faktor gaya pemberian pelayanan yaitu cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.
4. Faktor yang menghambat dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik

Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informasi dari *informan* sebagai sumber data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan informasi didasarkan atas subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas serta permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberi data.

Informan menurut J. Moleong (2001:90) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian ini pemilihan narasumber dilaksanakan dengan dua tahap, yaitu :

1. Penentuan key informan

Yaitu menentukan informan yang benar-benar mengerti dan mengetahui permasalahan atau kejadian yang akan diteliti. Caranya yaitu, peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan (*purposive Sampling*). Dalam penelitian ini yang menjadi key informan adalah Camat Kecamatan Sebatik Barat.

2. Mencari informan-informan

Untuk melengkapi data yang diperlukan, maka diperlukan juga informan-informan dari Staf Kecamatan. Selain itu diambil informan dari beberapa masyarakat yang berkaitan dengan fokus penelitian (*Accidental Sampling*) sehingga didapatkan informan yang lebih valid dan lengkap.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data terfokus dari fakta empiris dalam rangka membangun teori. Proses pengumpulan ini dijelaskan Nasution (1988:34), meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Memasuki penelitian dalam tahap ini, peneliti memasuki lokasi penelitian dan mandatangi instansi-instansi terkait bukti, menemui informasi kunci untuk menjelaskan maksud penelitian ini, untuk mendapatkan kevalidan data, peneliti beradaptasi dan belajar dengan informasi tersebut.
2. Berada di lokasi penelitian pada tahapan ini, peneliti menjalin hubungan pribadi dengan subyek peneliti, mencari informasi yang lengkap dan dibutuhkan, serta vertehan (menangkap makna) dari informasi dan pengamatan yang di peroleh.
3. Pengumpulan data, ada 3 macam teknik pengumpulan data yang di gunakan yaitu :
 - a) Observasi langsung yaitu penulis secara langsung mengadakan penelitian ke obyek penelitian.
 - b) Analisis Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data skunder berupa surat-surat, arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang ada relevansinya dengan kebutuhan data yang diperlukan dalam proses penulisan.

- c) Wawancara secara mendalam (interview) yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada Informan dan Key informan, untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Karena jenis penelitian ini deskriptif kualitatif maka akan digunakan analisis data yang dikemukakan oleh Milles & Huberman (2007:20), bahwa analisis data kualitatif terdiri dari empat komponen antara lain adalah :

1. Pengumpulan Data
Pengumpulan Data adalah data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi Data atau Penyederhanaan Data
Reduksi Data adalah proses penelitian, memfokuskan penyederhanaan dan membuat abstraksi. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan analisa yang dipertajam, membuang, memodifikasikan data sehingga kesimpulan dapat ditarik dan dibuktikan oleh peneliti.
3. Penyajian Data
Penyajian Data adalah sekelompok informasi tersusun yang memberikan dasar kepada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. Menarik Kesimpulan
Menarik Kesimpulan adalah data yang telah diproses dan telah disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari atas yang telah disederhanakan untuk disajikan dan sekaligus untuk memprediksikannya melalui pengamatan hubungan dari data yang telah terjadi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penduduk asli Kecamatan Sebatik Barat adalah suku Tidung yang sebagian besar bermukim di desa Binalawan. Selain suku tidung Kecamatan Sebatik Barat juga banyak di huni oleh pendatang baik dari Sulawesi maupun Jawa. Penduduk Sebatik Barat pada umumnya bermatapencarian sebagai nelayan dan petani dengan hasil bumi yang paling terkenal adalah kakao, pisang dan sawit.

Luas wilayah kecamatan sebatik barat yaitu 93,27 (km²) dengan jumlah penduduk sebanyak 10,384 (jiwa), kecamatan yang di bentuk berdasarkan

PERDA No. 03 tahun 2008 ini adalah memiliki jumlah penduduk terbanyak kedua di pulau sebatik dengan jumlah kecamatan sebanyak 5 kecamatan.

Berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor : 115/Kpts/KPU/TAHUN 2013 Tanggal : 9 MARET 2013 tentang Penetapan Daerah Pemilihan dan Jumlah Kursi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Dalam Pemilihan Umum Tahun 2014 jumlah pemilih yang akan mengikuti pemilu pada tahun 2014 adalah sebanyak 9,038 (jiwa).

Dengan memperhatikan Tugas Pokok dan Fungsi yang dimiliki serta kondisi dan proyeksi yang diinginkan ke depan, maka visi Kecamatan Sebatik Barat Kabupaten Nunukan adalah “Terwujudnya Pelayanan Prima Yang Profesional Di Kecamatan Sebatik Barat Kabupaten Nunukan”.

Pernyataan visi diatas dimaksudkan untuk menjadikan Kecamatan Sebatik Barat sebagai lembaga yang berkompeten dalam pelayanan prima dan professional kepada masyarakat dengan tetap memperhatikan peraturan perundangan yang berlaku sesuai dengan tuntutan global dalam melayani masyarakat dengan transparan, akuntabel dan partisipatif untuk mendukung terwujudnya pembangunan Kabupaten Nunukan yang aman, damai dan maju dengan dukungan masyarakat yang agamis dan harmonis serta aparatur yang berkualitas, jujur, dan bertanggung jawab.

Misi pembangunan Kecamatan Sebatik Barat mengacu kepada visi yang ingin diwujudkan yaitu out come yang ingin dicapai adalah indeks pembangunan manusia, untuk itu dirumusnya dapat dikelompokkan kepada empat sektor pokok dan sektor lainnya sebagai komplementer antara lain dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Meningkatkan pembinaan Pemerintahan Desa dengan mendorong tertibnya administrasi pemerintahan Desa di wilayah Kecamatan;
2. Mendorong terciptanya pembangunan di wilayah Kecamatan;
3. Meningkatkan Profesionalisme Aparatur didalam menyelenggarakan Organisasi Kecamatan;
4. Mendorong peran aktif masyarakat dalam budaya gotong royong dan swadaya masyarakat.

Secara topografi, Kecamatan Sebatik Barat terdiri dari daerah pantai sampai dengan pergunungan. Dengan mata pencarian masyarakat sebagian besar adalah nelayan dan petani.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Camat Sebatik Barat pada dasarnya sangat luas, mengingat ada banyak kegiatan yang dapat di kategorikan sebagai pelayanan publik. Dalam mengoptimalkan system dan tata laksana pelayanan yang tepat waktu, cermat, gaya pemberi pelayanan yang ramah dan faktor penghambat Efektifitas Pelayanan Publik sesuai dengan prosedur, yang mana tujuan strateginya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat .

Sasarannya adalah terwujudnya Efektifitas Pelayanan kepada masyarakat, adapun kegiatan untuk mencapai sasaran tersebut adalah :

1. Pembuatan Renstra (Rencana Strategik)
2. Survey indeks kepuasan public
3. Pembuatan Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP)
4. Pembuatan Monografi
5. Penyusunan RKBU
6. Pelaksanaan database Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
7. Pendataan Koperasi dan UKM
8. Pembuatan Selayang Pandang
9. Penjilidan Arsif Pertanahan

Untuk Melihat Key Informan dan Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Key Informan adalah Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan (1 Orang).
2. Informan-Informan adalah staf kecamatan (2 Orang) dan Masyarakat-Masyarakat yang sedang melakukan pengurusan di Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan (8 Orang).

Pelayanan Publik yang bersifat administratif dan langsung berhubungan dengan kepentingan masyarakat seperti surat pengantar pembuatan Kartu Penduduk, Pengurusan kepemilikan tanah, Maupun legalisir Surat-surat. Sementara pertanggung jawaban kepada masyarakat dilakukan melalui papan pengumuman Kantor Camat Sebatik Barat yang diberikan judul “Pelayanan Prima Sebatik Barat”.

Faktor Ketepatan Waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektifitas kerja.

Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat

Salah satu bentuk dari ketelitian pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari bentuk Transparansi secara operasional yaitu dapat diartikan sebagai kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat yang di

tentukan, kejelasan tentang hak dan tentang biaya pengurusan yang berlaku dalam sebuah kecamatan.

Faktor gaya pemberian pelayanan

Merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan atau dapat juga di artikan sebagai keterbukaan aparat dalam pelayanan seperti memberi kesempatan kepada publik untuk bertanya atau memperoleh informasi, keramahan dalam menjawab pertanyaan masyarakat yang datang berurusan dengan sikap yang ramah tamah .

Faktor Penghambat Efektifitas Pelayanan Publik

Masalah yang dihadapi aparat pemerintah daerah, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal muaranya lebih banyak diarahkan pada kinerja aparat pemerintah daerah dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya. Faktor lingkungan internal birokrasi bisa berupa situasi dan kondisi, baik berupa organisasi (struktur, penempatan personel, efektifitas kegiatan) efektifitas komunikasi antar unit, sumber daya dan pemberdayaannya. Contoh spesifik diantara faktor penghambat dari lingkungan internal dalam hal pelayanan adalah Terbatasnya sarana dan prasarana Dalam menjalankan tugasnya, petugas pelayanan di Kecamatan Sebatik Barat telah memanfaatkan teknologi komputer. Komputer merupakan satu-satunya sarana pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan. Data yang telah di isi dalam blanko pengisian di isikan kembali ke dalam form yang ada di komputer, untuk selanjutnya dicetak sesuai dengan permohonan. Dapat dipastikan hanya dalam waktu sekitar 5 sampai dengan 10 menit .Akan tetapi tidak begitu halnya jika listrik tiba-tiba padam, maka prosesakan terhambat.Listrik sebagai satu-satunya sumber tenaga yang menghidupkan komputer seringkali mengalami pemadaman dan itu seringkali terjadi tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu dan Begitu juga dengan Internet, sebagai sarana komunikasi langsung yang dilakukan oleh petugas kecamatan dengan kabupaten untuk melakukan registrasi kependudukan seringkali mengalami jaringan yang terputus-putus.Karena memang Kecamatan Sebatik Barat terletak di daerah pedesaan yang saluran telekomunikasinya sering mengalami gangguan.Sehingga secara tidak langsung kelancaran dalam melayani sering terhambat dan memakan waktu yang lama.

Sementara itu, faktor penghambat dari lingkungan eksternal berupa situasi dan kondisi disekeliling organisasi yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan kinerja aparat di Kecamatan. Ketika ditanyakan tentang hambatan yang paling dasar yang seringkali di alami dalam melakukan sebuah pelayanan, Menurut Bapak winarlan menjelaskan bahwa faktor-faktor penghambat dalam melakukan pelayanan publik adalah Masalah data, seringnya masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan. Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan, Kurangnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan, Sosial budaya masyarakat, selama ini masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor kecamatan lebih banyak yang melakukan pengurusan secara kolektif, sehingga hal tersebut memacu keinginan dari aparat khususnya aparat desa untuk membebani pemohon dengan biaya yang lebih tinggi.

Penutup

Berdasarkan data dan pembahasan sebelumnya, maka untuk Mengukur Efektifitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan, sebagai berikut, Efektifitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Barat masih kurang baik ini terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian dalam pelayanannya kepada publik. Pelayanan Publik di Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan masih kurang baik, ini terlihat dari kurang cermatnya aparatur pemerintah dalam melayani masyarakatnya dapat di lihat dari pengurusan dokumen tanah baik itu akte jual beli maupun pelepasan hak. Namun dalam hal prosedur masih belum jelas terutama dari segi pembiayaan. Gaya Kepemimpinan dalam penerapan Efektifitas Pelayanan Publik juga masih kurang baik, dapat di lihat sikap aparat belum sepenuhnya dirasakan masyarakat, terutama berhubungan dengan keramah tamahnya dan ketidakadilan aparat dalam melayani masyarakat. mereka melihat ada sebagian masyarakat lain dapat menyelesaikannya lebih cepat karena adanya hubungan kekerabatan atau pertemanan dengan pegawai Kantor Camat dan Faktor penghambat penerapan Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan adalah penerapan tata-kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) disamping adanya komitmen pemerintah yang selanjutnya diwujudkan dalam keputusan atau kebijakan publik, juga adanya desakan dari masyarakat luas.

Efektifitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Barat perlu ditingkatkan guna mendapatkan pelayanan yang lebih baik sehingga ketepatan waktu dalam pelayanan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dengan cara mencari solusi tentang kendala yang di hadapi Contohnya masalah listrik yang sering padam dalam di atasi dengan menggunakan jenset atau dapat melakukan koordinasi dengan pihak PLN

sebagaimana baiknya. Pelayanan Publik di Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan harus lebih cermat dalam memberikan pelayanan yaitu dengan Perlunya transparansi berkenaan dengan biaya pengurusan dokumen selengkapnya hingga tuntas agar masyarakat mengetahui kewajibannya dalam mengurus dokumen pertanahan dan hendaknya aparat lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang mengurus dokumen di Kantor Camat Sebatik Barat hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan etika profesionalisme dalam pelayanan. Gaya Kepemimpinan pada pelayanan publik di Kantor Camat Sebatik Barat harusnya adil dan ramah dalam melayani publik perlu ditingkatkan dengan tidak mendiskriminasikan pelayanan kepada siapapun pelayanan harus diberikan secara merata baik itu kenalan maupun bukan kenalan. Faktor penghambat Efektifitas Pelayanan Publik dapat dicegah dengan melakukan Komitmen untuk mewujudkan Efektifitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Barat seharusnya tidak datang dari pimpinan atau Camat saja, tetapi bawahan dalam hal ini staf juga harus memiliki komitmen yang sama dengan pimpinan agar bersinergi dalam mewujudkan komitmen tersebut dan rencana yang di lakukan saat ini dalam meningkatkan efektifitas pelayanan sudah baik tinggal implemmentasi di lapangan saja yang harus di kuatkan agar ketika melakukan koordinasi dengan masyarakat dapat menemukan titik temu supaya pelayanan yang di lakukan nantinya berjalan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi VI). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azhar Kasim, 1993. *Organisasi dan Motivasi*, Sinar Grafika Offset : Jakarta.
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bappenas, 2008, *Modul Penerapan Tata Pemerintahan Yang Baik (Good Public Governance) di Indonesia*. Jakarta
- Dedy Mulyadi, 2004. *Pikiran Rakyat*. Bandung: CV Mekar Rahayu.
- Gibson, 1994. *Pelayanan Sektor Publik, ANDI* : Yogyakarta.
- Handoko, Handayanigrat, Dkk, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Huberman, Miles, 2007. *Analisis Data Kualitatif*, (UI) Press : Jakarta.
- LAN, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta. LAN.
- Mukhtar, 2007. *Bimbingan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah*, Tangerang Gaung Persada Press.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

- Moleong, Lexy J, 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, Bandung: PT Remaja Rosdakarsa.
- Nasition, 1988, Analisis Data Kualitatif, Universitas Indonesia : Jakarta.
- Nazir, Moh. 2005. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Richard M, Steers, 1985, Manajemen Publik, BBPE, Yogyakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara : Jakarta.
- Sedarmayanti. 2000. Restrukturisasi dan Pengembangan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika perubahan Lingkungan. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiyono. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. 2006. Dasar-dasar Organisasi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sondang P. Siagian, 1997, Organisasi dan Prilaku Administrasi, CV. Haji Mas Agung : Jakarta.

Dokumen - Dokumen

- UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Visimedia. Jakarta Selatan.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UU Nomor 08 Tahun 2003 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan.
- Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor : 115/Kpts/KPU/TAHUN 2013 Tentang Penetapan Daerah Pemilihan dan Jumlah Kursi Anggota DPRD Provinsi Dalam Pemilihan Umum 2014.

Sumber Internet

- <http://sakitik.blogspot.com/read/ensiklopendi-administrasi-tahun-1989-147-tentang-efektifitas-pelayanan> (diakses 12 februari 2012)