

## **PELAYANAN PEMBERIAN IZIN ORGANISASI KEMASYARAKATAN DI KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

**JULNIATUL SASMITA<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan berupa penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT), kejelasan prosedur, kesederhanaan prosedur dan ketepatan waktu yang menunjang pelayanan penerbitan SKT, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pemberian izin organisasi kemasyarakatan tersebut, baik secara internal maupun eksternal.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dalam pemberian izin organisasi kemasyarakatan berupa penerbitan SKT cukup jelas, sederhana, dan tidak membingungkan organisasi kemasyarakatan sebagai pemohon. Selain kejelasan prosedur, kesederhanaan prosedur dan kecepatan waktu dari pelaksanaan pelayanan penerbitan SKT, hal ini tidak lepas dari peran aparatur pemberi pelayanan dan kerjasama dari organisasi kemasyarakatan sebagai penerima pelayanan agar pelayanan yang diterima sesuai. Namun dalam pelaksanaan pelayanan tersebut juga tidak lepas dari beberapa kendala yang masih harus dihadapi.*

***Kata Kunci*** : *Pelayanan Publik, Organisasi Kemasyarakatan.*

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Sebagaimana diketahui terbentuknya organisasi kemasyarakatan sebagai pengisi pembangunan yang tidak tersentuh oleh Pemerintah. Dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan menimbulkan kendala bagi organisasi kemasyarakatan itu sendiri. Karena dalam penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) organisasi kemasyarakatan diwajibkan untuk melengkapi persyaratan sesuai PERMENDAGRI Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Berdasarkan observasi sementara di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara, peneliti mendapatkan hal-hal yang dikeluhkan organisasi kemasyarakatan terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara, adalah Kebanyakan organisasi kemasyarakatan tidak mengetahui mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dan terlalu lama dalam melengkapi

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: julniatuls@yahoo.com

persyaratan tersebut sehingga membuat proses penerbitan SKT tertunda. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 15 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencana Pembangunan Daerah, Inspektorat, dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik menyusun perencanaan dan program serta pengkajian perencanaan dan program. Tugas pokok dan fungsi ini yang mengarah khususnya kepada peningkatan efektifitas pemerintahan daerah dan kualitas demokrasi. Program dan kegiatan yang disusun difokuskan kepada pemantapan wawasan kebangsaan, ketahanan bangsa, pengkajian strategi daerah, dan ketahanan sosial ekonomi, dan penanggulangan bencana dan konflik.

Dalam hal ini Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan unsur pendukung tugas bupati di bidang kesatuan bangsa dan politik yang berfungsi untuk melayani masyarakat (*public services function*) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah pelayanan penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) organisasi kemasyarakatan yang dilakukan oleh kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Kabupaten Penajam Paser Utara. Surat Keterangan Terdaftar merupakan legalitas organisasi kemasyarakatan dan dengan adanya SKT yang bisa digunakan organisasi kemasyarakatan untuk pengajuan finansial.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan penerbitan surat keterangan terdaftar (SKT) organisasi kemasyarakatan dengan judul studi Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan Di Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

### ***Rumusan Masalah***

Sebagaimana telah dikemukakan pada uraian di latar belakang masalah maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara?

### ***Tujuan Penelitian***

Setiap penelitian tentunya harus memiliki tujuan yang akan dicapai. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Untuk mengetahui kendala dalam Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

### ***Manfaat Penelitian***

Pada dasarnya setiap penelitian diharapkan dapat berguna baik bagi peneliti maupun bagi pihak-pihak lain yang memerlukan dalam rangka mengembangkan usaha-usaha atau tugasnya ke arah yang lebih baik.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai upaya memberikan informasi dan menyumbangkan pemikiran bagi pembangunan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya berkaitan dengan Ilmu Pemerintahan.

#### 2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pemerintah dalam hal ini Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dalam rangka mengambil langkah-langkah yang tepat dalam melakukan pelayanan terhadap organisasi kemasyarakatan.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Definisi Pelayanan Publik/Umum***

Menurut Moenir (2001:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Adapun yang dimaksud pelayanan umum menurut Sinambela (2006:150) adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah dan mempercepat berbagai urusan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sementara itu menurut Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik itu dibagi dalam kelompok-kelompok sebagai berikut:

1. Kelompok Pelayanan Administratif,
2. Kelompok Pelayanan Barang, dan
3. Kelompok Pelayanan Jasa.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### ***Bentuk Pelayanan Publik/Umum***

Menurut Moenir (2006:190) ada tiga bentuk pelayanan umum antara lain:

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan dengan tulisan
3. Layanan dengan perbuatan

### ***Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik/Umum***

Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan organisasi publik yang diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No.63/KEP/M.PAN/7/2003, harus mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum.
  - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
  - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
3. Hak dan kewajiban, baik dari pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
4. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
5. Keamanan, dalam arti bahwa proses kerja hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
6. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
7. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah yang terkait.
8. Ekonomis, dalam arti pengenaan pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan publik dan tidak memungut biaya yang tinggi diluar kewajiban, kondisi, dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
9. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan jangkauan pelayanan publik harus diusahakan seluas mungkin dengan retribusi yang merata dan diberlakukan secara adil.
10. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### ***Kualitas Pelayanan Publik/Umum***

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Sinambela dkk (2006) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **Kriteria Pelayanan Umum**

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2000:26-70) disebutkan bahwa terdapat sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa (pelayanan) yaitu:

1. *Reliability*, yaitu memberikan jasa secara tepat dalam hal ini menyampaikan jasa sesuai jadwal yang telah disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu adanya kemauan atau kesiapan para pemberi jasa yang dibutuhkan konsumen.
3. *Competence*, artinya pemberi jasa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat memberi jasa tertentu.
4. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan.
6. *Coummunication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang komunikatif dan selalu mendengarkan keluhan dan saran konsumen.
7. *Credibility*, sikap jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
9. *Understanding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu berwujud, penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan sarana komunikasi.

### **Prosedur Pelayanan Publik/Umum**

Pengertian prosedur pelayanan menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu

pelayanan. Penjelasan KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur pelayanan publik adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya.

### ***Unsur-Unsur Pelayanan Publik/Umum***

Bharata (2004:11) mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Bharata melanjutkan bahwa ada 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

### ***Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan***

Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, faktor tersebut dapat mempengaruhi pelayanan, adapun faktor-faktor tersebut adalah:

1. Faktor kesadaran

Kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

3. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarga.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Selanjutnya keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

### ***Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik***

Sesuai dengan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Tugas pokok, fungsi, dan rincian tugas kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu kantor kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam Paser Utara merupakan unsur pendukung tugas bupati di bidang kesatuan bangsa dan politik yang berfungsi untuk melayani masyarakat (*public services function*) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah pelayanan penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) organisasi kemasyarakatan yang dilakukan oleh kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Kabupaten Penajam Paser Utara. Surat Keterangan Terdaftar merupakan legalitas organisasi kemasyarakatan dan dengan adanya SKT yang bisa digunakan organisasi kemasyarakatan untuk pengajuan finansial.

### ***Surat Keterangan Terdaftar (SKT)***

Surat Keterangan Terdaftar yang selanjutnya disingkat SKT adalah surat yang diterbitkan oleh Menteri Dalam Negeri, Gubernur, Bupati/Walikota yang menerangkan bahwa sebuah organisasi kemasyarakatan telah tercatat pada administrasi pemerintahan sesuai dengan tahapan dan persyaratan.

### ***Organisasi Kemasyarakatan***

Organisasi Kemasyarakatan adalah organisasi yang didirikan dan dibentuk oleh masyarakat secara sukarela berdasarkan kesamaan aspirasi, kehendak, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan tujuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan demi tercapainya tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

Organisasi kemasyarakatan berfungsi sebagai sarana: penyalur kegiatan sesuai dengan kepentingan anggota dan tujuan organisasi; pembinaan dan pengembangan anggota untuk mewujudkan tujuan organisasi; penyalur aspirasi masyarakat; pemberdayaan masyarakat; pemenuhan pelayanan sosial; partisipasi masyarakat untuk memelihara, menjaga, dan memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa; dan pemelihara dan pelestari norma, nilai, dan etika dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

### ***Defenisi Konsepsional***

Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan Di Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik merupakan unsur pendukung tugas bupati dibidang kesatuan bangsa dan politik. Terdapat tugas pokok badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu melaksanakan

tugas-tugas umum pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada organisasi kemasyarakatan sebagai pemohon untuk pembuatan Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

Organisasi kemasyarakatan itu sendiri adalah organisasi yang didirikan dan dibentuk oleh masyarakat secara sukarela berdasarkan kesamaan aspirasi, kehendak, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan tujuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan demi tercapainya tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila. Oleh karena itu organisasi kemasyarakatan yang tidak berbadan hukum harus membuat surat keterangan terdaftar di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Nawawi (2006:63) menyatakan bahwa metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur atau cara pemecahan masalah penelitian dengan memaparkan keadaan objek yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat, pabrik, dan lain-lainnya) sebagaimana adanya, berdasarkan fakta-fakta yang aktual pada saat sekarang.

Sebagaimana jenis penelitian ini, peneliti akan menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan secara objektif yang berhubungan dengan prosedur pelayanan pemberian izin organisasi kemasyarakatan di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian merupakan unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara peneliti membatasi studi dalam penelitiannya dan mampu memenuhi kriteria suatu informasi di lapangan sehingga dapat mengetahui data yang perlu diambil dari data yang sedang dikumpulkan. Sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka fokus penelitian dari skripsi yang berjudul “Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan Di Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara adalah:

1. Pelayanan pemberian izin organisasi kemasyarakatan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yang meliputi:
  - a. Kejelasan pemberian izin organisasi kemasyarakatan;
    - 1) Pengajuan permohonan
    - 2) Penelitian dokumen persyaratan
    - 3) Penelitian lapangan
    - 4) Penerbitan SKT
  - b. Kesederhanaan prosedur dan kecepatan waktu pelayanan.
2. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan pemberian izin organisasi kemasyarakatan di Kabupaten Penajam Paser Utara.

### ***Sumber dan Jenis Data***

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Pemilihan dan pengambilan sumber data dilakukan secara *Purposive Sampling*. Adapun yang menjadi informan yaitu Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik, Kasi Ideologi Wawasan Kebangsaan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik, serta Organisasi Kemasyarakatan yang melakukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Penelitian Kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field work research*)

Dalam hal ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu proses pengambilan data dalam penelitian dimana peneliti mengamati kondisi yang berkaitan dengan objek penelitian yang pelaksanaannya langsung pada tempat penelitian.
- b. Dokumen dan dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen-dokumen dan data-data yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.
- c. Wawancara yaitu proses percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak berupa tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi atau gagasan yang berkaitan erat dengan penelitian ini.

### ***Analisis Data***

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Model Interaktif (*Interactive Model Of Analysis*). Menurut Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009:16-20), mengemukakan bahwa proses analisis model interaktif ini merupakan proses siklus dan interaktif.

Adapun analisis data model deskriptif kualitatif yang dikembangkan Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009:16-20) mencakup:

- a. Pengumpulan Data  
Adalah data pertama dan data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
- b. Reduksi Data  
Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menterjemahkan dengan membuat catatan mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.
- c. Penyajian Data  
Penyajian data adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
- d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah merupakan langkah ketiga meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Kabupaten Penajam Paser Utara***

Kabupaten Penajam Paser Utara berada antara 00<sup>o</sup>48'29" dan 01<sup>o</sup>36'37" Lintang Selatan dan 116<sup>o</sup>19'30" dan 116<sup>o</sup>56'35" Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara adalah 3.333,06 Km<sup>2</sup>, yaitu terdiri dari 3.060,82 Km<sup>2</sup> luas darat dan 272,24 Km<sup>2</sup> luas lautan. Adapun kecamatan yang terluas adalah Kecamatan Penajam yaitu 1.207,37 Km<sup>2</sup> atau 36,22% dari luas kabupaten, sedangkan kecamatan terkecil adalah Kecamatan Babulu dengan luas 399,45 Km<sup>2</sup> atau 11,98% dari luas Kabupaten Penajam Paser Utara.

Wilayah di daerah Kabupaten Penajam Paser Utara terdiri dari 4 kecamatan, 24 kelurahan dan 30 desa diantaranya meliputi:

1. Kecamatan Babulu, yang terdiri dari 12 desa;
2. Kecamatan Waru, yang terdiri dari 1 kelurahan dan 3 desa;
3. Kecamatan Penajam, yang terdiri dari 19 kelurahan dan 4 desa; dan  
Kecamatan Sepaku, yang terdiri dari 4 kelurahan dan 11 desa.

### ***Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan Di Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara***

Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara adalah suatu rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara beserta jajaran Instansi Pemerintah di bawahannya untuk menerbitkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) sebagai bukti bahwa organisasi kemasyarakatan tersebut terdaftar di daerah sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu untuk mengetahui pelayanan pembuatan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

### ***Kejelasan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan***

Kejelasan dalam suatu pelayanan publik sangat diperlukan, karena hal ini menyangkut pada prosedur atau tata cara yang harus dilalui. Persyaratan yang harus dilengkapi (baik itu persyaratan teknis maupun persyaratan administratif), hingga pada unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Sebagai kejelasan dalam pelayanan pemberian izin organisasi kemasyarakatan berupa penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT), terdapat

beberapa tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh setiap organisasi kemasyarakatan sebagai pemohon pembuatan Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

1. Pengajuan permohonan
2. Penelitian dokumen persyaratan
3. Penelitian lapangan
4. Penerbitan SKT

Kegiatan pelayanan dalam pemberian izin organisasi Kemasyarakatan mempunyai alur/ proses didalamnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan dan PERMENDAGRI Nomor 33 tahun 2012 tentang Pedoman Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

### ***Kesederhanaan Prosedur dan Kecepatan Waktu Pelayanan***

Dalam pemberian pelayanan hendaknya prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin. Kesederhanaan yang dimaksud yaitu prosedur atau tata cara pelayanan yang ada diselenggarakan secara cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh organisasi kemasyarakatan yang menerima pelayanan tersebut. Dengan adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk mempersulit atau menghambat pelaksanaan pelayanan melainkan prosedur tersebut mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan untuk melakukan pelayanan prima.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, prosedur pembuatan SKT pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dapat dikatakan sudah cukup jelas. Urutan-urutan atau langkah-langkah yang harus dilewati organisasi kemasyarakatan sebagai pemohon tidak terlalu rumit. Selain itu, kegiatan pelayanan terpusat pada satu bagian pelayanan saja yaitu melalui staf Ideologi dan Wawasan Kebangsaan yang memang melayani dibagian pembuatan SKT sehingga tidak membingungkan organisasi kemasyarakatan dan persyaratan yang diberikan sudah cukup jelas jadi pelayanan itu akan cepat diproses dari pemohon sendiri yang ingin melengkapi berkas secara cepat atau menunda. Karena pada dasarnya para petugas yang ada di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pemohon. Sebenarnya tidaklah rumit hanya saja kembali lagi kepada pihak pemohon sendiri mau turut berperan serta di dalamnya dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan memberikan data yang sebenar-sebenarnya kepada petugas.

### ***Kendala yang dihadapi dalam pembuatan Surat Keterangan Terdaftar (SKT)***

Dalam proses pembuatan Surat Keterangan Terdaftar di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara tidak selamanya berjalan lancar. Ada kalanya petugas terkendala dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon dalam mendapatkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas di kantor maupun yang turun ke lapangan untuk

melakukan penelitian lapangan dalam pembuatan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu kendala internal dan eksternal. Penejasannya adalah sebagai berikut:

1. Kendala Internal

Kendala internal yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu kurangnya jumlah Pegawai Negeri Sipil di Kesatuan Bangsa dan Politik khususnya di bidang Ideologi dan Wawasan Kebangsaan.

2. Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu pemohon sering lama dalam melengkapi persyaratan yang diberikan untuk dilengkapi sehingga dalam proses pelayanan semakin lama tertunda. Hal ini tentunya akan menjadi penghambat dalam proses dalam pembuatan SKT, karena petugas akan mengalami kesulitan dalam memproses pembuatan SKT jika persyaratannya yang ditentukan tidak lengkap dan kesadaran dari organisasi tidak cepat sigap dalam melengkapinya.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikumpulkan oleh penulis mengenai Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kejelasan Prosedur pelayanan pemberian izin organisasi kemasyarakatan dimulai dari Pengajuan Permohonan bisa dilihat sangat jelas dan mudah namun ada persyaratan yang menyulitkan pemohon, yaitu organisasi harus membuat surat rekomendasi dari Kementerian/SKPD yang sesuai dengan jenis organisasi, terkadang organisasi malas untuk membuatnya.
2. Penelitian Dokumen Persyaratan cukup jelas dan tidak rumit dipahami oleh pemohon. Semakin cepat pemohon melengkapi maka proses penerbitan akan semakin cepat.
3. Penelitian Lapangan dilakukan cukup cepat oleh petugas. Namun, kendala yang sangat dirasakan oleh petugas saat penelitian lapangan adalah menyangkut kurangnya kerjasama organisasi itu sendiri kepada pihak kantor.
4. Penerbitan SKT sudah sangat cepat dilakukan apabila dari persyaratan yang diberikan petugas kepada pemohon segera dilengkapi dan dalam penelitian dokumen persyaratan serta penelitian lapangan sudah sesuai.
5. Kesederhanaan Prosedur dan Kecepatan Waktu Pelayanan sudah sangat cepat dan tepat waktu dilakukan apabila dalam pelaksanaan pemohon memberikan persyaratan dengan lengkap dan petugas akan langsung memproses berkas tersebut.

6. Ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan pemberian izin organisasi kemasyarakatan baik itu secara internal maupun eksternal. Secara internal kendala yang dihadapi yaitu kurangnya jumlah Pegawai Negeri Sipil di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik terutama di bagian Ideologi Wawasan Kebangsaan. Sehingga ketika melakukan pelayanan kantor lebih memberikan tugas kepada Pegawai Tidak Tetap (PTT). Secara eksternal kendala dari luar yaitu ketidaklengkapan persyaratan yang diberikan pemohon kepada petugas sehingga membuat pelaksanaan pelayanan pemberian izin tertunda.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik ditambah agar kinerjanya bisa lebih optimal.
2. Kesadaran dari organisasi kemasyarakatan sebagai pemohon dalam proses pembuatan SKT di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara, dan persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan SKT.
3. Perlu adanya pendekatan lagi antara petugas dan organisasi yang membuat SKT agar komunikasi dalam hal kelengkapan berkas persyaratan serta urusan dalam penelitian lapangan bisa terlaksana dengan cepat dan tepat waktu.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### ***Buku Referensi:***

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Baridwan, Zaki. 1996. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Gie, The Liang. 2002. *Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Nur Cahaya.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Haji*.2008. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi (cetakan-7)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, HAS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda karya.
- Mulyadi. 1997. *Sistem Akuntansi*. Bandung: Armico.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi bekerjasama dengan Averroes Press.
- Sinambela, Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Jakarta: Alfabeta.

**Sumber Internet:**

<http://id.wikipedia.org>. Diakses 18 November 2013.

<http://waroengkemanx.blogspot.com>. Diakses 18 November 2013.

<http://ta-tugasakhir.blogspot.com>. Diakses 26 Agustus 2014.

**Dokumen-dokumen:**

Undang-undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2002 tentang pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara di Provinsi Kalimantan Timur.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 18 Tahun 1986 tentang Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan diperkuat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 1986.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 15 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencana Pembangunan Daerah, Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Penajam Paser.

Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Tugas, Pokok, dan Fungsi rincian tugas Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.