

PELAKSANAAN TUGAS KEPADA CAMAT DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI KECAMATAN BATU AMPAR KABUPATEN KUTAI TIMUR

Muhammad Yani¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan . Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Camat Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur

Analisis data yang di gunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan yaitu dengan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, penelitian, wawancara dokumentasi untuk mendapatkan data yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

Dari hasil penelitian yang di peroleh secara keseluruhan bahwa . Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Camat Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kutai Timuri dilihat dari indikator Pengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat di lihat dari tersedianya pasilitas yang memadai seperti menyediakan fasilitas fisik yang berupa gedung yang bersih, tempat parkir yang luas, gudang yang besar, ruang tunggu yang nyaman dan tempat pengisian formulir bagi pelanggan, sehingga dapat memberikan rasa nyaman dalam menerima pelayanan dari pihak kecamatan itu sendiri. Pelayanan Publik pada kelurahan gunung lingai dilihat dari indikator keandalan (Realibility) sudah melaksanakan fungsinya dengan baik sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dengan di dukungny sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah dan tepat waktu. Pelayanan Pada Kecamatan batu Ampari dilihat dari indikator daya tanggap

Kata Kunci: Pelaksanaan Tugas Kepada Camat

Latar Belakang

Sebagai perangkat daerah, camat dalam menjalankan tugas mendapat pelimpahan wewenang dari dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota. Pengaturan penyelenggaraan kecamatan baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalistik diatur dengan peraturan pemerintah. sebagai perangkat daerah, camat mendapatkan palimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat, selain itu kecamatan juga akan mengemban penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan. Camat dalam menjalankan

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

tugasnya di bantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah Kabupaten/walikota. Pertanggungjawaban camat kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah Kabupaten/kota adalah pertanggung jawaban administratif. Pengertian melalui bukan berarti camat merupakan bawahan langsung sekretaris daerah, karena secara struktural camat berada langsung di bawah bupati/walikota.

Camat juga berfungsi sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti wilayah wewenang). Karena melaksanakan tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas dalam bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah kecamatan, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang - undangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, serta pelaksanaan tugas pemerintahan lainnya yang belum dilaksanakan oleh pemerintahan desa/kelurahan dan/atau instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan.

Oleh karena itu, kedudukan camat berbeda dengan kepala instansi pemerintahan lainnya di kecamatan, karena penyelenggaraan tugas instansi pemerintahan lainnya di kecamatan harus berada dalam koordinasi camat. Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekuasaan di bandingkan dengan perangkat daerah lainnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi. Kekhususan tersebut yaitu adanya suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai kultural, menciptakan stabilitas Dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan dan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam kerangka membangun integritas kesatuan wilayah. Dalam hal ini, fungsi utama camat selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga melakukan tugas-tugas pembinaan wilayah.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan camat sebagai pemerintahan di wilayah kecamatan, atas dasar pertimbangan demikian, maka camat secara filosofis pemerintahan dipandang masih relevan untuk menggunakan tanda jabatan khusus sebagai perpanjangan tangan dari bupati/walikota di wilayah kerjanya. Peran pemerintah daerah sangat dominan sekali didalam pelaksanaan pembangunan, karena fungsi dari pemerintahan itu sendiri sebagai koordinator dan pengayom masyarakat. Dalam penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan, setiap aparatur pemerintah bertugas melaksanakan sebagian tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan masing-masing.

Namun demikian tujuan dan sasaran yang harus dicapai oleh pemerintah selalu menyangkut kegiatan-kegiatan atau tugas lebih dari satu aparatur pemerintah Artinya bahwa setiap persoalan harus ditinjau dari berbagai fungsi aparatur pemerintah yang terkait, baik antar instansi ditingkat pusat maupun pemerintah daerah pembangunan wajib melibatkan berbagai aparatur pemerintah yang terkait sebagaimana dimaksud diatas. Dalam rangka menggerakkan dan memperlancar pelaksanaan pembangunan, kegiatan aparatur pemerintah perlu dipadukan,

diserasikan dan diselaraskan untuk mencegah tumpang tindihnya suatu kebijakan, kesimpangsiuran dan atau kekacauan. Oleh karena itu koordinasi antar kegiatan aparat pemerintah harus dilakukan.

Berangkat dari hal tersebut diatas, tugas dan fungsi camat sebagai administrator pemerintahan, administrator pembangunan dan administrator kemasyarakatan jelas memainkan peranan yang sangat penting dalam mengkoordinasikan berbagai aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan baik sebagai instansi vertikal maupun instansi-instansi otonom/dinasdinas daerah yang ada di wilayah kecamatan tersebut.

Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak ukuran kepuasannya, sangat sensitif dan sukar diprediksikan kedepannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh masyarakat terhadap apa yang diterima. Kualitas dan kuantitas pelayanan dimanapun juga dewasa ini, merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan perekonomian dan kesejahteraan suatu bangsa pada umumnya. Setidak-tidaknya ada beberapa kriteria pelayanan yang sudah sewajarnya harus dimiliki ialah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan masyarakat mendapatkan pelayanan sebagai mestinya, sejauh mungkin mendapatkan perlakuan yang adil dalam tata laksana pelayanannya; serta mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang serta terbuka.

Dalam pemberian pelayanan pada masyarakat sebagian besar bersifat monopoli, maka keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak bersifat kompetitif, sehingga kualitas pelayanan cenderung kurang bermutu. Lebih celaka lagi kalau pihak penyelenggara negara yang memberikan pelayanan justru memanfaatkan pelayanan itu untuk kepentingan pribadi maupun kelompok. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi camat tidak terlepas dari berbagai masalah seperti halnya dengan pemberian pelayanan pada masyarakat.

Menurut pengamatan penulis Masalah-masalah yang ditemui di Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur antara lain sebagai berikut : dimana pelayanan pada masyarakat bisa terlambat apabila camat sedang berada diluar daerah, terbatasnya pegawai yang ada dikantor camat sehingga proses administrasi mengalami hambatan, pembinaan yang dilakukan oleh camat kepada perangkat baik yang ada di kecamatan maupun di kelurahan-kelurahan sedikit mengalami kesulitan dikarenakan terbatasnya penunjang operasional dalam hal ini

sarana dan prasarana, serta terbatasnya anggaran kecamatan.

Camat sebagai motor penggerak dikecamatan telah mengaktualisasikan perannya dalam pemerintahan dan pembangunan, namun hal tersebut dinilai belum efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan belum memberikan kualitas pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Kepemimpinan camat Batu Ampar dalam memfasilitasi kepentingan masyarakat belum merata dilaksanakan oleh semua lapisan masyarakat.

Efektifitas camat terhadap tugas dan fungsinya menjadi semakin penting dikaitkan dengan tugasnya sebagai koordinator atas segala kegiatan otonom/dinas daerah yang ada diwilayahnya. Berpedoman atas pemikiran tersebut diatas, dimana efektifitas tugas pokok dan fungsi camat dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat mempengaruhi berhasil tidaknya tujuan pemerintahan. Oleh karena itu camat sebagai kepala wilayah dituntut kemampuannya dalam arti ia harus mampu melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan kepadanya agar dapat berjalan dengan baik. Hal inilah yang mendorong penulis secara lebih dalam mengkaji mengenai masalah “Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Camat Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Batu Amapar Kabupaten Kutai Timur”.

Kerangka Dasar Teori

Kecamatan dan Camat

Menurut Biddle dan Thomas,(2002:86) camat adalah serangkaian rumusan yang mePelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam pendanan bahasa Indonesia pelayanan dalam arti bahasa inggris ada 2, yaitu *administering* dalam administration dan *servising* dalam servis (*publik servis dan civil service*). Konsep adminitration lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan subtansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep service (servis) sebaliknya. Bahasa Inggris service itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan), dan dapat pula diartikan sebagai produk (*output, layanan, hasil layanan*).

Moenir dalam Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa, “camat adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:9), “pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain”.

Tujuan Pelayanan

Pelayanan adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya itu sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah.

Tujuan pelayana publik Juliantara, (2005:10) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitis/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Untuk lebih memahami definisi kualitas pelayanan, maka terlebih dahulu mengetahui apa itu kualitas dan apa itu pelayanan. Menurut Lovelock dalam Laksana (2008:88) definisi dari kualitas adalah sebagai "tingkat mutu yang di harapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan, seperti yang di kemukakan oleh Welch dalam Laksana (2008:88) adalah "kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu – satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang lenggan.

Kualitas produk jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasi – spesifikasinya. Kualitas menurut ISO 9000 adalah "derajat yang di capai oleh karakteristik yang interen dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini adalah kebutuhan atau harapan yang di nyatakan dan biasanya tersirat atau wajib.

Kemudian menurut Tjiptono (2006:59) kualitas pelayanan adalah "tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived* atau kualitas jasa yang di harapkan dan kualitas jasa yang di terima atau di rasakan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut

memuaskan. Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat dibagi dalam dua pola relasi. Pertama, kualitas layanan salah satu syaratnya adalah kepuasan pelanggan; Kedua, kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Untuk pola hubungan yang pertama, tercermin misalnya dari pendapat Evans dan Lindsay (1997) yang mengatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pendapat yang lain, Pasolong (2008) menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Pola hubungan kedua ditunjukkan dengan pernyataan : "kualitas layanan yang baik atas barang dan jasa akan menyebabkan pelanggan merasa puas".

Definisi Konseptual

Berdasarkan teori dan konsep yang telah dikemukakan sebelumnya maka definisi konseptual sebagai batasan pengertian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan segala aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu pihak dalam oposisi sosialnya yang terorganisir oleh suatu kelompok yang juga melaksanakan fungsinya dalam kehidupan organisasi atau masyarakat, seseorang dapat dikatakan melakukan pelayanan jika setelah melaksanakan hak dan kewajibannya baik dalam kehidupan organisasi maupun kelompok dalam kehidupan masyarakat yang memerlukan pelayanan yang didasarkan atas Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Realibility), Daya Tanggap (Responsiveness)

Fokus Penelitian

Untuk memudahkan suatu pemahaman agar memudahkan penelitian ini maka penulis memberikan fokus penelitian ini melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Tugas kepada Camat Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur
 - a. Pengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
 - b. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
 - c. Pengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum

2. Faktor-faktor penghambat Pelaksanaan Tugas kepada Camat Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur

Jenis dan sumber data

Menurut Loftland Moleong (2008:157) sumber utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Dua jenis data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data Primer

Diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya.

2. Data sekunder :

Diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain:

a. Dokumen

b. Buku-buku ilmiah dan Internet

Dalam penelitian ini untuk memilih informan dilakukan dengan cara teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah menentukan informan dengan pertimbangan tertentu, yaitu informan yang ditunjuk adalah orang yang benar-benar memahami tentang pelaksanaan pemberdayaan masyarakat kampung sehingga mampu memberikan data secara maksimal dan *Snowball Sampling* yaitu masyarakat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara untuk meminta informasi mengenai pemberdayaan masyarakat kampung.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang layak dan benar kepada masyarakat, oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah.

Pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu kegiatan dimana ada penyediaan atau pemberi layanan dengan penerima layanan, dimana pemberi layanan harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh penerima layanan dalam hal ini masyarakat. Dalam hal pelayanan, penulis mengacu pada pendapat Moenir dalam Pasolong, dimana pihak pemberi layanan harus dapat memenuhi kebutuhan pihak yang dilayanannya secara langsung tanpa adanya perantara agar terjadi komunikasi antara yang pemberi layanan dengan yang meneri layanan.

Dimasa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*, peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam menyelenggarakan pelayanan publik, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada

indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen

Pengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat

Untuk itu pelayanan publik di Kecamatan Batu Ampar diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik di Kecamatan Batu Ampar itu sendiri dalam pelayanan bagi masyarakat khususnya. Karena itulah pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batu Ampar melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Gunung Lingai.

Jadi, Pengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Gambaran pemberian pelayanan yang baik dapat dicapai dengan memiliki sarana dan prasarana pendukung dengan tujuan memberikan kenyamanan dan ketertiban di dalam pemberian pelayanan.

Pelayanan Publik di Kecamatan Batu Ampar dilihat dari indikator Pengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat di lihat dari tersedianya pasilitas yang memadai seperti menyediakan fasilitas fisik yang berupa gedung yang bersih, tempat parkir yang luas, gudang yang besar, ruang tunggu yang nyaman dan tempat pengisian formulir bagi pelanggan, sehingga dapat memberikan rasa nyaman dalam menerima pelayanan dari pihak kelurahan itu sendiri.

Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan Kecamatan Batu Ampar banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa Pelayanan Publik pada Kecamatan Batu Ampar dilihat dari indikator keandalan (*Realibility*) Keandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan Kelurahan Kecamatan Batu Ampari banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai

Pengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum

Pengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri. Dalam manajemen pelayanan publik responsiveness adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa Pelayanan Pada kelurahan gunung lingai dilihat dari indikator daya tanggap (Responsiveness) sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan mutu prosedur walaupun masih ada kekurangannya dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat

Faktor-faktor penghambat Pelaksanaan Tugas Kepada Camat Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur

Secara umum yang menjadi penghambat pelaksanaan Pelayanan publik tidak terlepas adanya kurang kemampuan tenaga pegawai yang ada dalam memahami suatu pekerjaan yang di berikan sehingga akan mempengaruhi terhadap pelayanan yang ada. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Dalam berbagai kesempatan, ketidak puasn atas pelayanan publik ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan manajemen pelayanan yang baik.

Dalam hal ini yang menjadi faktor menghambat enghambat Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda adalah sebagai berikut:

Sumber Daya Manusia

Sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam proses pelayanan publik, dimana tanpa adanya dukungan dari sumber daya yang memadai, baik itu berupa jumlah maupun kemampuan ataupun keahlian implemetor program.

Dalam pelayanan publik tentu saja diperlukan dukungan terlaksananya pelayanan dengan baik tanpa adanya personil untuk melaksanakan suatu program, maka kebijakan apapun tidak dapat berjalan dan hanya tinggal sebagai dokumen tanpa ada realisasinya.

Sarana dan Prasarana Fasilitas Kantor

Selain itu dalam aspek sumber daya manusia juga perlu didukung oleh ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan menjelaskan tentang kondisi sarana dan prasarana pada salah satu fasilitas di Kelurahan Gunung Lingai .

Dari data tersebut peneliti melihat kurangnya sarana dan prasarana memungkinkan terjadinya suatu manajemen pelayanan masyarakat yang kurang baik. Aspek sumber daya ini merupakan salah satu faktor pendukung terciptanya suatu pelayanan yang bersifat menyeluruh.

Dari hasil wawancara diatas dapat ketahui bahwa Sarana dan prasarana di beberapa fasilitas di kelurahan gunung lingai sesuai fakta di lapangan belum terlalu memadai. Terdapat beberapa kekurangan yang didapatkan di beberapa kelurahan, terkait keberadaan Sumber Daya Manusia dan fasilitas. Maka dari itu, peneliti menganggap belum terpenuhinya Sumber Daya Manusia dan Fasilitas sebagai faktor penghambat dalam memperoleh suatu layanan kesehatan yang baik dan menyeluruh

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian-uraian yang telah penulis deskripsikan atau kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka berikut ini penulis akan menyimpulkan uraian-uraian tersebut sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penulis sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik di kecamatan batu ampar dilihat dari indikator bukti fisik (Tangibles) sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat di lihat dari tersedianya pasilitas yang memadai seperti menyediakan fasilitas fisik yang berupa gedung yang bersih, tempat parkir yang luas, gudang yang besar, ruang tunggu yang nyaman dan tempat pengisian formulir bagi pelanggan, sehingga dapat memberikan rasa nyaman dalam menerima pelayanan dari pihak kelurahan itu sendiri.
2. Pelayanan Publik pada kecamatan batu ampar dilihat dari indikator keandalan (Realibility) Kehandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang di diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan

kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan kecamatan batu ampar banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai

3. Pelayanan Pada kecamatan batu ampar lingai dilihat dari indikator daya tanggap (Responnsiveness) sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan mutu prosedur walaupun masih ada kekurangannya dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat.
4. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Faktor-faktor penghambat Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Camat Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur seperti Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terdapat pengaruh faktor sumber daya serta disposisi/sikap. Di mana yang paling berpengaruh adalah Sumber daya yaitu tenaga pegawai dan sarana prasarana pendukung pelayanan publik yang dinilai belum terlalu memadai. Selain itu faktor disposisi/sikap pelayanan yang dinilai sebagian masyarakat masih jauh dari harapan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas dan pengamatan langsung di lapangan tentang Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kkecamatan batu ampar, maka dalam hal ini penulis ingin menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi kantor kelurahan gunung lingai. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan pelayanan publik dikantor kecamatan batu ampari hendakalah dilakukan secara ramah dan meningkatkan lagi mutu pelayanan dibidang administrasi sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Diharapkan kepada Pemerintah Daerah kabupaten kutai timur agar tetap mempertahankan beberapa kebijakan tersebut yang terkait pelayanan publik terhadap masyarakat..
3. Diharapkan kelurahan gunung lingai dalam memberikan pelayanan yang nyaman dengan menempatkan salah satu pegawai tetap untuk mengarahkan masyarakat yang ingin mengurus keperluanya.
4. Diharapkan kepada kecamatan batu ampar agar mengatasi masalah terkait keberadaan pegawai dan fasilitas pelayanan yang dianggap masih kurang dan belum tercukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang memadai.

Daftar Pustaka

- Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto,dkk 2006 *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Barata 2003 *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Indonesia Quality Research Agency (IQRA)*. Kreasi Wacana. Tangerang, Banten.

- Bharata, 2004 *Perencanaan Pembangunan pelayanan publik Daerah*, CV. Citra Utama
- Evans dan Lindsay 1997 *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Juliantara, 2005: *jaminan Mutu Pelayanan Pegawai*. EGC
- Kasmir, 2006 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Lovelock dalam laksana 2008 *Manajemen Pelayanan Prima*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.Jakarta.
- Moenir dalam Pasolong 2007 *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta
- Moenir 2001 *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Montgomery dalam Indiahono 2006 *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press..