

STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT PERNYATAAN PENGUASAAN ATAS TANAH DAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN NYUATAN KABUPATEN KUTAI BARAT

Elsa Krissintia Tubun¹, Erwin Resmawan², Melati Dama³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP Kecamatan Nyuatan Kabupaten Kutai Barat. Fokus Penelitian ini adalah : efisiensi dan efektivitas, kemudahan dan kejelasan, kepatuhan hukum serta faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan publik pengurusan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP. Sementara teknik pengumpulan data menggunakan 3 cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu teknik Purposive Sampling. Adapun model yang digunakan adalah Analisis Data Model Interaktif menurut Miles dan Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Nyuata kurang optimal karena keterbukaan informasi, standar waktu penyelesaian, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana serta kepatuhan hukum dalam pelayanan publik belum dilakukan secara optimal oleh pegawai di kecamatan, dari perspektif waktu penyelesaian, belum berjalan dengan baik karena tidak sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang ada pelaksanaan pelayanan publik dari segi sarana dan prasarana pendukung belum memadai, dapat dilihat dari tidak adanya alat yang mempermudah pegawai dalam melaksanakan pelayanan serta masyarakat sebagai penerima pelayanan, seperti GPS (Global Positioning System), alat perekaman e-KTP yang rusak. Dari perspektif kepatuhan hukum belum terlaksana secara optimal dapat dilihat dari para pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan waktu produktif kerja dan standar waktu yang ditentukan serta tidak terdapat sanksi secara tegas bagi pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan jam produktif kerja dan bagi masyarakat yang tidak melengkapi berkas-berkas.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, SPPAT, e-KTP.*

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

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Pada era reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan terus diperjuangkan, bahkan telah didemonstrasikan kedalam kehidupan sehari-hari. Meski demikian harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas belum dapat terealisasi jauh dari harapan, serta yang terjadi justru pelayanan yang diberikan belum sesuai esensi normatif sebagaimana yang dikemukakan dalam kepmenpan nomor 25 tahun 2004 tentang indeks kepuasan. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur birokrasi menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layaknya aparatur dalam memberikan pelayanannya

Kabupaten Kutai Barat saat ini tengah berupaya keras untuk mewujudkan impian akan kesejahteraan masyarakat. Berbagai program pembangunan dan penataan manajemen pemerintahan terus dilakukan di tengah gempuran kebijakan baru dalam era *good and clean governance*. Kabupaten Kutai Barat, untuk dapat sejajar dengan pemerintah Kabupaten/Kota lainnya dalam penyelenggaraan pemerintahan, terus dituntut untuk membenahi diri dengan tujuan menjadi pemerintah dengan tata kelola pemerintahan yang terbaik dalam rangka mencapai *good governance*. Berbagai langkah terus dilakukan termasuk melakukan reformasi birokrasi yang diamanatkan oleh pemerintah pusat.

Tujuan reformasi birokrasi dalam persepsi umum tidak lain adalah perbaikan kualitas pelayanan publik. salah satu aspek penting dalam rangka mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis. Dalam kondisi seperti ini sedikit demi sedikit gilirannya kualitas pelayanan kepada publik akan menjadi lebih baik. Selain kebijakan pemerintah, upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat di evaluasi keberhasilannya.

Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Berdasarkan pasal 1 ayat (3) Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sehingga daerah Kabupaten/ kota lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada kecamatan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintah Kecamatan banyak berkaitan dengan pemberian pelayanan publik. Apabila mengacu pada peraturan Camat Nyuatan Nomor 07 Tahun 2017 terkait standar pelayanan publik pada kantor Kecamatan Nyuatan BAB II Pasal 3 yaitu, “terselenggaranya dan tercapainya mekanisme pelayanan administrasi yang efektif, efisien dan transparansi dalam memberikan layanan pada masyarakat, mekanisme dan

prosedur yang jelas serta akuntabel menjadi pedoman bagi petugas teknis dalam memberikan layanan, serta jaminan kepatuhan hukum dalam pelaksanaan layanan administrasi.” Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai serta reformasi birokrasi dibidang pelayanan, serta tugas dan fungsi dari pegawai dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan ini, juga telah diatur berdasarkan pasal 3 Undang-undang Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, bahwa dalam menjalankan pelayanan publik, Aparatur Sipil Negara sebagai profesi berlandaskan pada prinsip : nilai dasar, kode etik dan kode perilaku, komitmen, integritas moral, dan tanggungjawab pada pelayanan publik, kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas, kualifikasi akademik, jaminan perlindungan hukum dalam menjalankan tugas, serta profesionalitas jabatan.

Pengurusan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP menjadi pokok masalah yang penting oleh karena menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan, serta berdasarkan data dari pemerintah kecamatan bahwasanya pelayanan terbanyak diadakan yaitu pengurusan surat pernyataan penguasaan atas tanah dan e-KTP dengan biaya,waktu dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi sementara yang penulis amati secara langsung di Kantor Kecamatan Nyuatan Kabupaten Kutai Barat, maka diperoleh suatu gambaran bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan publik dalam pengurusan surat pernyataan penguasaan atas tanah dan e-KTP terdapat beberapa fenomena-fenomena yang terjadi, untuk e-KTP sendiri salah satunya sarana dan prasarana yang masih kurang serta motivasi masyarakat untuk hadir dalam perekaman data juga masih rendah, terutama pada warga masyarakat di daerah pedesaan ini dibuktikan dengan perekaman e-KTP pada tahun 2017 yang hanya berjumlah 651 data penduduk dari 1532 total seluruh penduduk (Dokumen Kec.Nyuatan 2017). Berikutnya permasalahan ketersediaan barang pendukung (*support system*) perekamana e-KTP, berdasarkan data dari Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia, hingga tahun 2018 terdapat 6 juta penduduk yang belum melakukan perekaman kartu tanda penduduk elektronik. Ada tiga masalah secara nasional dalam perekaman e-KTP, yakni pengadaan blangko, pemeliharaan sistem penunggalan data (*Annual Technical Support/ATS*) dan pengadaan lisensi. Sedangkan untuk Kecamatan Nyuatan sendiri terdapat dua masalah untuk *support system* yaitu alat perekaman rusak dan blangko yang kosong (belum tersedia) . Belum tercapainya beberapa target pelaksanaan ini menggambarkan bahwa efektifitas kegiatan masih belum tercapai maksimal dan tentu saja menjadi tidak efisien. Berikutnya terkait pelayanan surat pernyataan penguasaan atas tanah yang mengalami peningkatan cukup signifikan pada wilayah kecamatan, namun berimplikasi pada pelayanan terhadap masyarakat yang dimana, waktu penyelesaian yang tidak menentu, prosedur pembuatan surat tanah yang kurang dipahami masyarakat sehingga proses pembuatannya lebih rumit apabila persyaratan berkas tidak memenuhi syarat-syarat. Dari fenomena

tersebut, dapat berpengaruh terhadap pelayanan publik bagi masyarakat terkhususnya dalam pengurusan pelayanan pengurusan surat pernyataan penguasaan atas tanah dan e-KTP di kantor kecamatan Nyuatan.

Fenomena tersebut diatas menjadi pokok permasalahan, mengingat besarnya peranan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka berdasarkan latarbelakang tersebut penulis merasa tertarik untuk meneliti terkait, “Studi Tentang Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP di Kantor Kecamatan Nyuatan Kabupaten Kutai Barat”

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Hasibuan (2000:12) berpendapat, pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda dengan barang yaitu outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar serta tidak dapat disimpan dalam inventaris melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Jadi, dilihat dari hal tersebut sebagai suatu *intangible output* pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible* Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki barang. Outputnya tergantung dari proses interaksi antara layanan dengan konsumen.

Menurut Pranata (2004:4) “Pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok job description yang diberikan kepada konsumen, nasabah pelanggan dan sebagainya serta dirasakan baik penghargaan maupun penghormatan” Suparlan (2000:35) “Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan kepada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.”

Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan.
2. ketersediaan prosedur pelayanan publik yang terbuka,konsisten
3. ketersediaan pelayanan mudah bagi masyarakat
4. Keterbukaan informasi
5. ketersediaan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi
6. ketersediaan informasi prosedur-prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat
7. Kepastian pelaksanaan pelayanan
8. kesesuaian antar waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan
9. kesesuaian biaya pelayanan dengan tarif yang telah ditentukan
10. Tingkat profesional petugas tingkat kemampuan dan keterampilan

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah 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.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011:11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan Administrasi

Menurut Pasolong (2010:129) pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

Sedangkan menurut Kotler (Dalam Sinambela 2006:4) “pelayanan merupakan sesuatu yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Administrasi adalah suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Kebijakan Publik

Berdasarkan peraturan Camat No.07 Tahun 2017 aspek kemudahan merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan ketentuan berdasarkan indikator-indikator yang dapat menentukan keberhasilan pencapaian pelayanan publik di kecamatan Nyuatan, kemudahan dan kejelasan juga mengandung arti : Prosedur pelayanan, Kejelasan pelayanan yang meliputi, kompetensi pegawai, kesopanan dan keramahan, kondisi sarana dan prasarana serta biaya pelayanan. Berikutnya indikator kepatuhan hukum, menurut Prijadarminto (2003:45) “kepatuhan merupakan suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban, terhadap peraturan maupun kebijakan yang dibuat atau dikeluarkan” menurut peraturan camat No.07 Tahun 2017 kepatuhan hukum dalam pelaksanaan layanan administrasi, yang berdasarkan jaminan dan sanksi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penguasaan Atas Tanah Dalam Perspektif Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria

Selama ini pelaksanaan kegiatan pendaftaran tanah dalam 5 dekade, yang dimulai pada tahun 1961 baru mampu melaksanakan pendaftaran tanah sebanyak ± 34 juta bidang dari ± 85 juta bidang. Latarbelakang Undang-Undang No.5

Tahun 1960 tentang peraturan dasar pokok-pokok agraria dimana didalam Negara Republik Indonesia yang susunan kehidupan rakyatnya, termasuk per-ekonomiannya, terutama masih bercorak agraris, bumi, air dan ruang angkasa, sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa, berdasarkan hukum agraria yang berlaku sebelumnya yang tersusun melalui tujuan serta sendi-sendi dari pemerintahan jajahan, yang juga bertentangan dengan kepentingan rakyat dan negara dalam menyelesaikan masalah revolusi nasional serta mempunyai sifat dualisme, dengan berlakunya hukum adat disamping hukum agrarian yang didasarkan oleh hukum barat, sehingga bagi rakyat asli hukum agrarian penjajahan itu tidak menjamin kepastian hukum, tujuan dimunculkannya peraturan dasar Pokok Agraria tersebut, yaitu :

1. Meletakkan dasar-dasar bagi penyusunan hukum agraria nasional, yang merupakan alat untuk membawa kemakmuran, kebahagiaan dan keadilan bagi Negara dan rakyat, terutama rakyat agraris dalam rangka masyarakat yang adil dan makmur.
2. Meletakkan dasar-dasar untuk mengadakan kesatuan dan kesederhanaan dalam hukum pertanahan.
3. Meletakkan dasar-dasar untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah bagi rakyat seluruhnya.

Berdasarkan latar belakang munculnya peraturan pokok-pokok agraria tersebut sehingga dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (UUPA) menetapkan bahwa untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia. Tanah sendiri menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah, “permukaan bumi atau lapisan bumi yang di atas sekali” berdasarkan hukum juga diatur, didalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa, “Atas dasar hak menguasai dari negara sebagai yang dimaksud dalam pasal 2 ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi, yang disebut tanah, yang dapat diberikan kepada dan dipunyai oleh orang-orang baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang-orang lain serta badan-badan hukum”. Dalam UUPA sampai saat ini masih dipandang sebagai parameter hukum pertanahan nasional, UUPA mengatur hampir semua hak-hak atas tanah sebagaimana yang diatur dalam pasal 16 kecuali hak pengelolaan. Namun demikian, UUPA tidak memberi pengertian secara eksplisit tentang hukum pertanahan, UUPA hanya menyebutkan pengertian hukum pertanahan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (1) yang telah disebutkan diatas.

Kebijakan Publik Tentang Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah

Menurut Rusmadi (2007:3) tentang Administrasi Surat Pernyataan Penguasaan Tanah termasuk dalam bidang administrasi negara sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dan suatu negara dalam usaha mencapai tujuan. Surat Pernyataan Penguasaan Tanah

didalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang pokok-pokok agraria menjelaskan bahwa setiap penguasaan tanah harus didasarkan pada sesuatu hak atas tanah sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 UUPA dan tunduk pada hukum tanah yang berlaku, serta sangat perlu untuk menjamin kepastian hukum bagi pemegang hak atas kepemilikan tanah. Berikutnya pelayanan surat pernyataan penguasaan atas tanah atau biasa disingkat SPPAT, merupakan pelayanan administrasi surat-menyurat yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai bukti hak atas tanah, surat keterangan tanah merupakan proses awal atau alas hak untuk mendapatkan sertifikat hak atas tanah. SPPAT dikeluarkan camat sebagai PPAT sementara.

Kebijakan Publik Tentang E-KTP

Menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP elektronik. Sanksi yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang tidak membuat e-KTP adalah berupa sanksi administrasi. Sanksi administrasi dalam bentuk penonaktifan KTP ini akan membuat penduduk atau masyarakat tidak mendapatkan pelayanan publik. Contoh dari pelayanan publik yang tidak bisa didapatkan bila tidak membuat e-KTP adalah layanan kepolisian, layanan kesehatan, layanan izin mendirikan bangunan dan sebagainya. E-KTP berasal dari kata *electronic*-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional, e-KTP dilengkapi dengan rekaman elektronik yang dilengkapi data, pas photo, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. Syarat-Syarat Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP elektronik. Adapun ketentuan – ketentuan mengenai e-KTP berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan adalah sebagai berikut :

1. Penduduk WNI dan WNA yang memiliki ijin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin/belum kawin wajib memiliki e-KTP.
2. WNA yang memiliki status orang tuanya yang memiliki ijin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun wajib memiliki e-KTP.
3. e-KTP berlaku secara nasional
4. e-KTP di terbitkan dan ditanda tangani oleh kepala instansi pelaksana.
5. Penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku e-KTP kepada instansi pelaksana apabila masa berlakunya telah berakhir.

6. Penduduk yang telah memiliki e-KTP wajib pada saat berpergian
7. Penduduk hanya dibolehkan memiliki satu e-KTP
8. Dalam e-KTP disediakan ruang memuat kode keamanan dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting
9. Penduduk yang telah berusia 60 tahun diberi e-KTP yang berlaku seumur hidup
10. KK/e-KTP diterbitkan paling lambat 14 hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan

Metode Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Wirartha (2006:134), jenis penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Hal ini bukan berarti bahwa pendekatan kualitatif sama sekali tidak menggunakan dukungan data kuantitatif. Akan tetapi, penekanannya tidak pada pengujian hipotesis, melainkan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentatif. Selain itu, jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena analisis data yang dilakukan tidak untuk menerima atau menolak hipotesis (jika ada) melainkan berupa deskripsi atas gejala-gejala yang diamati, yang tidak selalu berbentuk angka-angka atau koefisien antarvariabel. Pada penelitian kualitatif pun bukan tidak mungkin ada data yang kuantitatif.

Penulis menggunakan fokus penelitian untuk membatasi dan memenuhi kriteria suatu informasi yang diperoleh dilapangan sehingga mendukung penelitian. Adapun yang menjadi fokus dalam skripsi ini adalah mengacu pada Peraturan Camat Nyuatan Nomor 07 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Camat Nyuatan Nomor 03 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Nyuatan:

1. Efisiensi dan Efektivitas
2. Kemudahan dan Kejelasan
3. Kepatuhan Hukum

Hasil Penelitian

Efisiensi dan Efektifitas

Dalam hal waktu penyelesaian pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah (SPPAT) telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Kecamatan, akan tetapi pada kenyataannya waktu penyelesaian pembuatan SPPAT ini membutuhkan waktu yang panjang karena begitu banyaknya berkas yang harus dilengkapi dan terkendala oleh saksi batas dari pihak warga yang tidak menghadiri proses pengukuran dilapangan menyebabkan bergesernya waktu penyelesaian dari waktu yang seharusnya. Berikutnya terkait

standar waktu penyelesaian perekaman e-KTP mulai dari verifikasi data telunjuk jari kiri dan kanan, meminta pemohon untuk menandatangani pernyataan secara elektronik, validasi hasil perekaman dengan sidik jari, backup data untuk perekaman untuk dikirimkan ke pusat Data melalui *server* Kecamatan/ Dinas yang online, mengarsipkan berkas serta pemberian bukti perekaman kepada pemohon berdasarkan ketetapan di Kecamatan hanya memerlukan waktu 36 menit.

Warga masyarakat mendapatkan informasi dari pihak Kecamatan dari pihak Kecamatan bahkan menjelaskan secara detail terkait prosedur serta berkas-berkas yang perlu diajukan pemohon akan tetapi terkait akses informasi serta keterbukaan informasi secara menyeluruh belum dilakukan oleh pihak Kecamatan dikarenakan belum terdapat papan informasi prosedur serta mekanisme pelayanan serta akses tertentu untuk mengetahui terkait berkas-berkas pengajuan pemohon. Informasi di Kecamatan Nyuatan dilakukan oleh para pegawai hanya melalui informasi secara lisan dan melibatkan pemerintah Desa untuk membantu dalam memberikan informasi terkait Pengurusan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP kepada pihak masyarakat. Terkait e-KTP berdasarkan informasi dari *informant* Pada tahun 2018 dikarenakan alat perekaman e-KTP rusak maka pihak Kecamatan terkhususnya Kasi Pelayanan Umum hanya melakukan pelayanan surat penghantar e-KTP kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat serta meminta konfirmasi terkait jangka waktu penyelesaian e-KTP warga masyarakat. Berdasarkan peraturan Camat Nyuatan No.07 Tahun 2017 terdapat efisiensi dan efektivitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik demi tercapainya mekanisme pelayanan yang tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu agar tidak membuang-buang waktu serta tenaga. Dapat dilihat dari segi pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP di kantor Kecamatan Nyuatan berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti efisiensi di kantor kecamatan Nyuatan belum optimal dapat diketahui melalui keterbukaan informasi. Keterbukaan informasi merupakan prinsip menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi dalam hal ini berlaku bagi penyelenggaraan pelayanan publik Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP di Kantor Kecamatan Nyuatan. Hal ini juga, didukung oleh Purwanto (2001:32) dalam teori pelayanan publik, pemberian penilaian dalam kualitas sesuatu dipandang sebagai proses merencanakan serta menyediakan informasi, yang diperlukan untuk membuat alternatif kebijakan. Pengukuran pelayanan publik melalui keterbukaan informasi merupakan salah satu penilaian yang melibatkan petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan publik hal ini menyangkut pada kepercayaan masyarakat serta akses informasi yang tidak membuang-buang waktu dan tenaga dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Berdasarkan dari penjelasan *informant* dan *key informant* di mana para petugas pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan belum sesuai kebutuhan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari akses informasi di Kecamatan Nyuatan

masyarakat hanya mendapatkan informasi secara lisan dari pihak Kecamatan untuk pengurusan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP. Sedangkan untuk efektivitas dalam pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP di Kantor Kecamatan Nyuatan melalui indikator standar waktu dapat dikatakan bahwa pihak Kecamatan belum optimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dari proses pembuatan SPPAT dan e-KTP yang tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan di mana efektivitas berkaitan dengan kepentingan banyak orang, seperti yang dikemukakan oleh H. Emerson yang menegaskan bahwa “Efektivitas merupakan penilaian hasil, berdasarkan pengukuran standar waktu demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya, efektivitas perlu diperhatikan sebab mempunyai efek yang besar terhadap kepentingan orang banyak” (Handyaningrat, 2001:16), dapat dilihat dari pelayanan SPPAT di Kecamatan Nyuatan yang diselesaikan dalam waktu 1 minggu dimulai dari pengisian blangko, permohonan, pelaksanaan pengukuran, pencetakan SPPAT, validasi, penandatanganan, sampai penyerahan SPPAT kepada pemilik memakan waktu 5-7 hari kerja setelah itu barulah surat tanah akan diberikan kepada pemilik kemudian dilanjutkan dengan berkas verifikasi pemohon berikutnya. Sedangkan untuk e-KTP hanya memakan 1 hari kerja untuk penyelesaian perekaman e-KTP sampai validasi data pemohon yang diberikan secara online kepada dinas pendudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kutai Barat.

Kemudahan dan Kejelasan

Pegawai Kecamatan dalam memberikan pelayanan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP cukup maksimal dapat dilihat dari pendapat masyarakat yang menyampaikan bahwa para pegawai sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Bahkan masyarakat dipermudah dalam mengakses informasi tentang kelengkapan berkas-berkas, serta para pegawai juga cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sarana yang tersedia guna menunjang pelayanan pembuatan surat pernyataan penguasaan atas tanah dan e-KTP antara lain : gedung kantor, meja kerja, kursi, kursi kerja, meja komputer, papan informasi. Sebagai penunjang kelancaran pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP di Kecamatan Nyuatan, dalam hal ini sarana dan prasarana juga merupakan penunjang utama yang digunakan di setiap aktivitas pelayanan, maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan pegawai dan masyarakat untuk mengetahui apa saja fasilitas yang dapat digunakan dan seberapa puas masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pegawai. Biaya atau tarif dalam mengurus Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah, yang dilakukan dengan pegawai di Kecamatan Nyuatan, tidak ada pemungutan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional (BPN), dan tidak ada gratifikasi yang dilakukan oleh pegawai yang melayani pengurusan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah (SPPAT), akan tetapi dalam

penyelenggaraan pengukuran tanah dilapangan terdapat beberapa warga masyarakat yang menyediakan makanan maupun minuman secara sukarela bagi petugas Kecamatan yang membantu proses pengukuran tanah. Demikian dengan penyelenggaraan pelayanan perekaman e-KTP warga masyarakat hanya perlu mempersiapkan berkas dan memenuhi syarat sesuai dengan mekanisme yang ada, maka warga masyarakat dapat melakukan perekaman e-KTP secara gratis dan mudah yang dibantu oleh para petugas Pelayanan Umum Kecamatan Nyuatan.

Dari segi kemudahan dan kejelasan pelayanan pengurusan Surat pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP pelayanan yang ada sudah cukup baik, hal ini didukung oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 dapat dilihat dari segi prosedur pelayanan yang mendukung proses pelayanan publik, kompetensi pegawai yang telah bekerja sesuai dengan prosedur pelayanan, serta kesopanan dan keramahan pegawai hanya saja, sarana dan prasarana perlu ditambahkan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Nyuatan.

Kepatuhan Hukum

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pengurusan SPPAT dan e-KTP kepada masyarakat terkait proses penyelenggaraan pelayanan publik pihak Kecamatan tidak memenuhi pelaksanaan standar operasional prosedur/mekanisme pelayanan yang terdapat di Kecamatan. Dalam pelayanan publik, agar terdapat pelayanan yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, ketertiban dan keteraturan terhadap kebijakan yang dikeluarkan maka terdapat kepatuhan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini didukung oleh pendapat dari Natasia (2014:23), dimana sikap atau persepsi terhadap standar operasional prosedur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan seseorang terhadap prosedur yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Agar peraturan tersebut dipatuhi maka harus terdapat sanksi baik secara tulisan maupun lisan bagi pihak pelanggar, sanksi dan hukuman administrasi merupakan kekuasaan yang bersifat hukum publik yang dapat digunakan oleh pemerintah (over-head) sebagai reaksi atas ketidakpatuhan terhadap kewajiban. Hal ini, dapat dilihat dari pegawai Kecamatan yang bekerja tidak sesuai dengan jam produktif kerja serta standar waktu yang ditentukan dapat dilihat dari proses pembuatan SPPAT di Kecamatan Nyuatan yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu satu minggu karena tidak tersedianya papan informasi bagi masyarakat di Kecamatan Nyuatan, sehingga mengakibatkan lambatnya proses pelayanan dilakukan bagi masyarakat serta dari segi kepemimpinan Camat Nyuatan tidak mengeluarkan aturan apapun terkait sanksi/hukuman apabila para pegawai bekerja tidak sesuai dengan prosedur, akan tetapi apabila terdapat pegawai yang bekerja tidak sesuai mekanisme yang akan diberikan sanksi berupa teguran secara langsung (lisan) bukan tulisan.

Faktor Pendukung dan penghambat dalam menjalankan pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP di Kantor Kecamatan Nyuatan Kabupaten Kutai Barat

Faktor-faktor Pendukung

Yang menjadi faktor pendukung dalam proses pelayanan pembuatan SPPAT di Kantor Kecamatan Nyuatan dilihat dari petugas penyelenggara pelayanan, cukup cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu petugas pelaksana yang siap sudah pasti akan memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Faktor pendukung dari segi sarana belum memadai, dikarenakan masih terdapat sarana yang tidak tersedia seperti alat perekaman yang rusak, GPS (Global Positioning System) untuk mengukur lahan warga serta beberapa pegawai masih menggunakan perlengkapan pribadi untuk melakukan pelayanan di Kecamatan Nyuatan.

Faktor-Faktor Penghambat

Sarana dan Prasarana, pada Kantor Kecamatan Nyuatan sarana dan prasarana menjadi hal yang vital dalam pembuatan surat pernyataan penguasaan atas tanah dan e-KTP. Faktor penghambat lainnya yaitu masih susah masyarakat menghadirkan saksi-saksi batas dalam proses pengukuran lahan sehingga proses pengukuran lahan tidak berjalan dengan cepat dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat menyebabkan masyarakat kurang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dimaksudkan partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam setiap kegiatan dilakukan dalam pelayanan publik di Kecamatan Nyuatan Untuk lebih jelasnya mengenai kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik pengurusan Surat Pernyataan Penguasaan Atas Tanah dan e-KTP di Kecamatan Nyuatan Kabupaten Kutai Barat.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Efisiensi dan efektivitas belum terlaksana dengan baik melalui adanya keterbukaan informasi pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Nyuatan serta waktu penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan standar waktu yang ada.
2. Kemudahan dan kejelasan pelayanan cukup optimal melalui konsistensi dalam penyelenggaraan pelayanan prosedur yang ada juga mempermudah petugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik karena terdapat acuan bagi pegawai Kecamatan Nyuatan untuk mengetahui mekanisme pelayanan, dan pegawai yang sopan dan ramah dalam melaksanakan pelayanan publik serta tidak terdapatnya biaya atau tarif pelayanan sesuai dengan ketentuan, hanya dalam saja di segi sarana dan prasarana masih kurang mendukung.
3. Kepatuhan hukum, di kantor Kecamatan Nyuatan belum terlaksana secara optimal disebabkan para pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan standar waktu yang ditentukan serta jam produktif kerja dan tidak terdapat sanksi atau

hukuman bagi pegawai di kantor Kecamatan Nyuatan yang menyelenggarakan pelayanan publik tidak sesuai dengan mekanisme prosedur pelayanan serta masyarakat yang tidak melengkapi berkas serta persyaratan yang ada, demikian dengan Camat Nyuatan yang tidak memberikan sanksi secara tegas bagi pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.

4. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan SPPAT dan e-KTP, adapun faktor pendukung dalam pelayanan di Kecamatan Nyuatan adalah pegawai yang telah bekerja cukup cepat dan tanggap untuk melayani masyarakat. Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan Pembuatan SPPAT di Kantor Kecamatan Nyuatan Kabupaten Kutai Barat yaitu , secara umum sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan masih kurang, demikian dengan sosialisasi dari pihak Kecamatan yang masih kurang kepada masyarakat yang mengakibatkan warga masyarakat kurang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pembuatan SPPAT dan e-KTP di kantor Kecamatan Nyuatan.

Saran

1. Dalam efisiensi dan efektivitas pelayanan yang ada seharusnya, terdapat peningkatan penyebaran informasi yang lebih jelas berupa tertulis atau papan informasi khusus agar masyarakat lebih paham tentang apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk melengkapi berkas-berkas SPPAT dan e-KTP terkait penyelesaian perlu adanya pemberian pemahaman dari pihak Kecamatan Kepada masyarakat untuk waktu pelayanan yang sesuai dengan prosedur.
2. Terkait kemudahan dan kejelasan dapat diketahui sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Nyuatan masih kurang sehingga perlu adanya GPS (Global Positioning System) dan perbaikan alat perekaman e-KTP di Kecamatan Nyuatan, serta alat penunjang seperti komputer dan printer secara khusus untuk melakukan pelayanan di Kecamatan Nyuatan.
3. Diharapkan perlu adanya tindakan tegas dari Camat Nyuatan dalam memberikan sanksi terkait jam efektif kerja bagi para pegawai di Kecamatan demi kelancaran dan kebaikan bersama penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Faktor pendukung dan penghambat, perlu adanya sosialisasi secara berkala bagi warga masyarakat untuk pembuatan SPPAT dan perekaman e-KTP serta perlunya penambahan alat pendukung penyelenggaraan pelayanan publik seperti GPS (Global, Position System), blangko, komputer serta printer khusus untuk pelayanan serta perbaikan alat perekaman e-KTP yang telah lama rusak untuk menunjang pelayanan perekaman e-KTP di Kecamatan Nyuatan.

Daftar Pustaka

- Hady, Prijadarminto. 2003. *"Kepatuhan Pelayanan"*. Bina Indonesia: Jakarta.
Hardiyansyah. 2011. *"Prosedur Pelayanan Publik"*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.

- Hasibuan. 2000. *“Sumberdaya Manusia Dalam Implementasi Pelayanan”*. PT Rubarindo: Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *“Teori Administrasi Publik”*, CV. Alfabeta: Bandung.
- Pranata, Hadi. 2004. *“Pelayanan dan Implementasi kebijakan”*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Rusmadi, 2007. *“Organisasi dan Kebijakan Publik”*, Graha Ilmu : Yogyakarta
- Sinambela. 2006. *“Tata Kerja Organisasi”*, Grafindo: Jakarta.
- Suparlan. 2000. *“Pemerintahan Daerah”*, Obor Indonesia: Yogyakarta.
- Wirartha, 2006. *“Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif”*. Alfabeta; Bandung.

Dokumen:

- Undang-Undang N0.5 Tahun 1960 Tentang Ketentuan Dasar-Dasar Pokok Agraria (Undang-Undang Pokok Agraria).
- Lembaran Keputusan Menteri PAN No.58 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan pelayanan publik
- Buku Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Kecamatan Nyuatan. 2017
- Buku Badan Pusat Statistik Kabupaten Kutai Barat 2017
- Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2006 Tentang administrasi kependudukan
- UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 ayat 1.