

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA UTARA KOTA SAMARINDA

Aulia Rakhman<sup>1</sup>

### *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam hal ini Penerapan Prinsip kepastian waktu pelayanan, kejelasan dan kepastian, kesopanan dan keramahan, dan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan pada pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dicetuskan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda sudah diterapkan namun belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat diidentifikasi dimana prosedur pelayanan tidak diletakkan di Kantor Camat, adanya deskriminasi, dengan membedakan masyarakat yang satu dengan yang lainnya dalam pemberian pelayanan, prosedur dalam pelayanan yang sudah baik tidak ditunjang dengan kecepatan dalam pelayanan fasilitas yang lengkap tidak dimbangi kesingapan petugas pelayanan.*

**Kata Kunci:** *Kualitas, pelayanan, kepastian.*

### **Pendahuluan**

Pelayanan merupakan tugas umum yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi, dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [rakhmanaulia99@gmail.com](mailto:rakhmanaulia99@gmail.com)

pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang, tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Juli 2016 di kantor Kecamatan Samarinda Utara, pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan contoh pada saat setelah istirahat pegawai belum kembali bekerja hingga lewat 1 jam, dan mengenai keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan

masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. Sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik, dan permasalahan terakhir dengan ditemukan banyak pasir dihalaman kantor yang membuat masyarakat sedikit terganggu akibat debu yang dikeluarkan akibat adanya pasir didepan kantor Kecamatan.

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan atik Septi Winarsih (2007:4) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan ataupun jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-perundangan. Sedangkan menurut Bab 1 ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga Negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

#### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang

baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A.S. Moenir (2006:204) adalah “layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat/publik baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada masyarakat, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan masyarakat.

### ***Dimensi Kualitas Pelayanan Publik***

Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai *spectrum* bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

### ***Standar Pelayanan Publik di Daerah***

Dalam konteks pelayanan publik di daerah, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah ditujukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, kesejahteraan rakyat dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu pemerintah daerah harus menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan pasal 11 UU No. 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria *eksternalitas*, *akuntabilitas* dan *efisiensi* dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan. Penggunaan kriteria-kriteria *eksternalitas*, *akuntabilitas*, dan *efisiensi* dalam pembagian urusan pemerintahan antar tingkat pemerintahan dilaksanakan secara kumulatif sebagai satu kesatuan. Urusan wajib didefinisikan sebagai urusan daerah otonom yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh pemerintah. Hal ini berarti pemerintah menetapkan urusan mana yang merupakan urusan dasar yang menjadi prioritas penyelenggaraan dan mana yang merupakan urusan pilihan.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib, baik untuk pemerintahan provinsi maupun untuk pemerintahan kabupaten dan kota sebagaimana disebutkan di atas harus berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM). Urusan yang bersifat pilihan tersebut meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan. Dalam penyelenggaraan urusan pilihan tersebut, pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota dapat memilih bagian urusan pemerintahan pada bidang-bidang tertentu seperti pertanian, kelautan, pertambangan dan energi, kebutanan dan perkebunan, perindustrian dan perdagangan, perkoperasian, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan berbagai bidang lainnya.

Sesuai dengan deskripsi di atas, UU No. 32 Tahun 2004 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib dilaksanakan dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dilaksanakan secara bertahap. Hingga saat ini pemerintah sedang menyusun RPP tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Bila sudah diterapkan, maka SPM akan dijabarkan oleh masing-masing kementerian/lembaga terkait untuk menyusun SPM masing-masing. Standar pelayanan minimal didefinisikan sebagai tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan urusan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian

deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai keadaan sebenarnya.

Fokus penelitian dari penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda:
  - a). Kepastian waktu pelayanan
  - b). Kejelasan dan Kepastian
  - c). Kesopanan dan keramahan
  - d). Keamanan dan Kenyamanan dalam pelayanan
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Utara.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda***

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapat pelayanan, serta kenyamanan pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kualitas pelayanan yang baik dalam kaitannya meliputi: 1) Kepastian waktu pelayanan yang dapat dilihat dari prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan; 2) Akurasi pelayanan yang dapat dilihat dari pelayanan yang tepat prosedur dan persyaratan yang jelas; 3) Kesopanan dan keramahan yang dapat dilihat dari cara keramahan pegawai kemasyarakatan; 4) Kemudahan mendapat pelayanan dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayanan masyarakat yang akan berurusan di kantor camat tersebut.

#### ***Kepastian Waktu pelayanan***

Kepastian waktu pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan memperoleh informasi prosedur pelayanan, dalam kualitas pelayanan di kantor camat Samarinda Utara Kota Samarinda berjalan dengan baik terlihat dari papan prosedur pelayanan.

Untuk mendapatkan informasi tentang proses yang jelas dalam pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Utara maka penulis mengadakan wawancara kepada beberapa informan.

Berkenaan dengan hal tersebut bapak Agus warga Kecamatan Samarinda Utara mengenai prosedur Perekaman/prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), beliau mengatakan bahwa:

“prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menurut saya cukup sederhana dan jelas dimana yang terpenting persyaratan yang di tentukan telah terpenuhi. Dan tempat perekaman Kartu Tanda Penduduk sangat mudah ditemui yaitu disamping loket pengurusan, dalam melayani masyarakat para pegawai sudah sangat cepat dan tanggap terhadap pengurusan pelayanan masyarakat”(wawancara 26 oktober 2016)

Hal ini ditanggapi oleh Bapak Akhmad Yani S.Sos selaku kasi Pelayanan Umum, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam perekaman kami membuat proses cepat dan mudah dengan membawa kartu keluarga dapat melakukan perekaman dan diberikan ktp sementara berbentuk selebaran”(wawancara 26 oktober 2016)

Adanya proses cepat dan mudah, memudahkan masyarakat yang ingin berurusan, dengan waktu yang tepat dapat meminimalisir adanya menumpuknya masyarakat yang ingin berurusan dikantor kecamatan.

### ***Kejelasan dan Kepastian***

Kejelasan dan Kepastian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah :

- a. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Untuk mendapatkan informasi tentang proses yang jelas dalam pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Utara maka penulis mengadakan wawancara kepada beberapa informan.

Berkenaan dengan hal tersebut ibu Yuliana warga Kecamatan Samarinda Utara mengenai prosedur perubahan Kartu Keluarga dirubah karena suami ibu Yuliana meninggal dunia, beliau mengatakan bahwa :

“Prosedur dalam merubah Kartu Keluarga cukup mudah saya diberitahu sama orang kecamatan dalam merubah kartu keluarga terkait kepala keluarga yang sudah meninggal dunia harus mempunyai akte kematian jadi saya buat dulu akte kematian suami saya baru bisa diproses dalam kartu keluarga yang baru cepat dan mudah bila semua berkas lengkap tidak berbelit dan lama cukup 5 menit nunggu antrian dan sudah bisa dicetak”(wawancara 26 oktober 2016).

Pandangan lain diberikan oleh anak SMA yaitu Nur yang mengurus surat keterangan tidak mampu. Berdasarkan pendapat dari Nur dari hasil wawancara: menurut pendapat saya ketika mengurus surat keterangan tidak mampu pegawainya ramah serta pelayanannya juga cepat dan tidak dipungut biaya (wawancara 26 oktober 2016).

Hal ini ditanggapi oleh Bapak Akhmad Yani S.Sos selaku kasi Pelayanan Umum, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam pengurusan kartu keluarga kami langsung mencetak diloket tersedia semua mudah kalau dalam pengurusan berkas-berkas masyarakat lengkap bisa secepatnya diselesaikan” (wawancara 26 oktober 2016)

Masyarakat mendukung bahwa Kecamatan sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Samarinda utara. Dalam pelayanan publik pihak kecamatan melakukan janji pelayanan yaitu syarat dan berkas lengkap, pelayanan cepat, mudah dan tepat.

### ***Kesopanan dan Keramahan***

Kesopanan dan keramahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara berinteraksi dari pejabat kemasyarakatan dalam memberikan pelayanan dengan menyenangkan tercemin melalui penampilan, bahasa yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Eko Suprayetno

“Dalam penyampaian pelayanan pejabat kecamatan sudah sangat baik tidak berbelit-belit dan cukup ramah terhadap masyarakat saya mengurus surat pindah juga enak dan tidak ribet”(wawancara 26 oktober 2016).

Hal ini ditanggapi oleh Bapak Akhmad Yani S.Sos selaku kasi Pelayanan Umum, beliau mengatakan bahwa :

”Dalam pemberian pelayanan kami harus semaksimal mungkin dengan budaya 3s yaitu senyum, salam dan, sapa agar masyarakat senang dalam mengurus administrasi. Dari senyum, salam dan, sapa kita dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat” (wawancara 26 oktober 2016).

Dengan melihat wawancara dengan masyarakat yang melakukan administrasi kesopanan dan keramahan dapat terlihat dari gestur dan tata cara penyampaian pejabat kecamatan terhadap masyarakat yang dilihat dari salam, senyum, dan sapa.

### ***Keamanan dan Kenyamanan dalam Pelayanan***

Keamanan pelayanan, yaitu terjadinya tingkat kenyamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Darmawansyah, SE yang menjabat sebagai Sekretaris Camat di Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda pada tanggal 26 Oktober 2016 beliau mengatakan bahwa:

“Mengenai masalah keamanan dalam pelayanan pihak kantor camat Samarinda Utara memiliki petugas keamanan satpol PP sebanyak 3 orang untuk melindungi dan menjaga masyarakat saat berurusan di kantor camat Samarinda Utara. Soal keamanan berkas-berkas dokumen tanah sudah



disediakan lemari khusus untuk menyimpan berkas dari tahun ke tahun hanya saja pihak kantor camat Samarinda Utara tidak memiliki database untuk menyimpan dalam file komputer, apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan di kantor camat samarinda utara misalnya kebakaran , pihak kantor camat tidak punya salinan filenya dan mengenai kenyamanan dalam pelayanan pihak kantor camat Samarinda Utara telah menyediakan ruang tunggu yang dilengkapi dengan tempat duduk (kursi), kipas angin, dan televisi, yang kebersihannya selalu dijaga karena ada petugas kebersihan yang selalu membersihkan setiap hari”.

Dengan melihat pernyataan dari Sekretaris Camat Samarinda Utara Kota Samarinda diatas penulis dapat mengatakan bahwa keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sudah cukup baik dan selalu berupayakan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

### ***Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Utara.***

#### ***Faktor Pendukung***

##### **1. Kesadaran Masyarakat**

Ada faktor yang dapat menjadi pendukung Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara berdasarkan penelitian yaitu kesadaran operasional. Pada dasarnya kesadaran dapat berubah dengan baik secara individu atau kelompok orang yang satu dengan yang lainnya kesadaran dapat berubah dengan baik secara individu maupun kelompok yang berasal dari hati nurani masing-masing bagi petugas maupun pemohon untuk mengikuti prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hal ini diakui oleh Bapak Akhmad Yani S.Sos selaku seksi pelayanan umum beliau mengatakan bahwa :

“Dalam melayani masyarakat kami menjalankan sesuai tupoksi kami masing-masing-masing kami tidak mengambil atau menjejakan tugas pegawai yang lain, jadi kami hanya apa yang menjadi tugas dan fungsi kami” (wawancara 26 oktober 2016).

Hal ini diakui oleh bapak Ahmad warga Kecamatan Samarinda Utara, beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan memang sebagian orang yang cukup baik dan ditambah sarana yang cukup memadai dan itu dapat mempermudah dalam proses pelayanan” (wawancara 28 oktober 2016).

Dari hasil wawancara di atas berdasarkan jawaban narasumber dapat diketahui faktor pendukung pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda adalah adanya keinginan dan kemampuan serta kesadaran petugas untuk memberikan pelayanan dengan memberdayakan fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

### ***Faktor Penghambat***

Pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Samarinda Utara masih kurang baik disebabkan adanya keluhan dari masyarakat saat berurusan di Kantor Camat Samarinda Utara tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian penulis lakukan, faktor penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Utara adalah:

1. Jalan penghubung yang rusak.

Jarak dari depan poros kebun agung sampai dikantor camat terdapat banyak jalan rusak, setiap hujan turun jalan poros menuju camat banjir setelah banir lumour pun menggenang diijalan menuju kecamatan. Banyaknya truk pengangkut tanah juga yang dapat merusak jalan menuju kantor kecamatan

Hal ini dipertegas oleh pernyataan Ibu Ni Nyoman Mini selaku Sub bagian umum Camat Samarinda Utara, beliau mengungkapkan bahwa:

“Jarak kami poros kebun agung lumayan jauh di tambah lagi dengan keadaan jalan yang tidak mungkin di tempuh pada saat musim hujan karena kondisi jalan yang belum sepenuhnya cor”. (Wawancara 27 oktober 2016)

2. Perlakuan yang tidak sama

Adanya beberapa pegawai ketika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memandang status, pangkat dan lain-lain. Mereka memang mementingkan urusan pribadinya ketimbang urusan kepentingan umum. Padahal seharusnya pegawai bersikap profesional dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut dipertegas dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Rina warga kecamatan Samarinda Utara, beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Samarinda Utara masih adanya diskriminasi, karena masing-masing orang ingin cepat selesai jadi harus ngantri di ruang tunggu. Kebetulan ada yang di samping saya baru datang, dan saya lihat dia kenal dengan staff bagian Pemerintahan, dan dia dilayani terlebih dahulu sedangkan saya yang dari tadi masih menunggu belum juga dilayani, saya merasa kecewa karena sikap pegawai yang kurang adil tersebut”. (Wawancara 28 oktober 2016)

### **Kesimpulan dan Saran**

#### ***Kesimpulan***

1. Mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan pihak kantor Camat Samarinda utara Kota Samarinda sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan prosedur tetap atau SOP, walaupun masih ada kekurangan dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat.

a. Mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan sudah cukup baik dan berusaha semaksimal mungkin tepat waktu apabila berkas yang diperlukan relatif terpenuhi dan waktu yang diperlukan relatif karena tidak menutup

- kemungkinan terdapat kendala-kendala dalam penyelesaian pelayanan di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.
- b. Pihak kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda sudah maksimal memberikan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan terlihat dari dengan dipasangnya papan informasi yang tersedia jadi masyarakat dapat mengetahui berapa lama atau waktu dalam setiap pelayanan Kecamatan.
  - c. Pegawai kantor Kecamatan Samarinda Utara dalam Kesopanan dan Keramahan dapat dilihat dari interaksi dan gestur tubuh dalam memberikan pelayanan dengan pelayanan tercermin melalui penampilan, bahasa yang sopan, ramah, ceria lincah dan gesit
  - d. Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan yang telah disediakan oleh Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik, untuk keamanan memiliki petugas keamanan satpol pp sebanyak 3 orang dan untuk kenyamanan dalam pelayanan diruang tunggu telah disediakan kipas angin, televisi, tempat duduk dan kebersihannya yang selalu terjaga lebih baik lagi disediakan bahan bacaan seperti koran dan sejenisnya.
2. Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan adalah camat tidak selalu ada ditempat karena banyaknya agenda tugas diluar Kantor Camat Samarinda Utara dan mengenai data administrasi masyarakat yang diajukan karena kerap menimbulkan masalah dan belum didukung teknologi seperti dalam percetakan e-ktip yang harus menunggu lama dalam proses percetakan dan pengeringan setelah dicetak.

### **Saran**

1. Dalam kualitas pelayanan di Kecamatan Samarinda Utara sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi masih terdapat kekurangan yang harus dibenahi yaitu kurangnya sarana yang menunjang pelayanan.
  - a. Pada Kecamatan Samarinda Utara dalam memberikan ketepatan waktu pada pelayanan masyarakat sesuai tertera pada papan kejelasan waktu pelayanan.
  - b. Kepastian waktu dalam pelayanan di Kecamatan Samarinda Utara sudah cukup baik karena sudah adanya papan informasi yang tersedia, tetapi kepastian waktu dapat berubah, jika camat tidak ada ditempat.
  - c. Pelayanan kantor kecamatan Samarinda Utara dari segi kesopanan dan keramahan sangat baik, dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari penyampaian dan gestur tubuh.
  - d. Berdasarkan keamanan pada kantor kecamatan Samarinda Utara sudah sangat baik dengan adanya petugas satuan pamong praja, sedangkan kenyamanan pada kantor kecamatan Samarinda Utara kurang, karena masih dalam proses tahap pembangunan terdapatnya seperti pasir yang menyebabkan debu diruang tunggu pelayanan.

2. Faktor penghambat dalam pelayanan masih kurang baik dari segi akses menuju kantor camat dan masih ada ditemukannya Kolusi pada pihak pejabat kantor dan masyarakat saling kenal, sehingga mementingkan urusan pribadi daripada kepentingan umum.

**Daftar Pustaka**

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moerir H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sianipar, 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta:
- Tjiptono, fandy. 2000. *Manajemen Jasa* Yogyakarta : Andi.

**Peraturan-Peraturan:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.*
- Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.*