

UPAYA CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPENGURUSAN PERIZINAN MELALUI PROGRAM PERMAISURI DI KECAMATAN PENAJAM KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Ahmad Farhan Ramadhan¹

Abstrak

Ahmad Farhan Ramadhan, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Upaya Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepengurusan Perizinan Melalui Program PERMAISURI di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, dibawah bimbingan Bapak Drs. H. Burhanudin, M.Si dan Ibu Melati Dama, S.Sos, M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Upaya yang dilakukan oleh Camat dan mengetahui kendala yang dihadapi dalam Meningkatkan Pelayanan Kepengurusan Perizinan melalui Program PERMAISURI di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini ialah metode observasi, wawancara, deokumentasi, serta melalui data sekunder berupa arsid dan dokumen pendukung yang berhubungan dengan sumber data yang digunakan oleh peneliti. Selanjutnya pada data yang ada akan dilakukan pengumpulan, kondensasi, penyajian dan pengambilan kesimpulan sesuai dengan teknik analisis yang digunakan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan di Kecamatan Penajam menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Kepengurusan Perizinan melalui Program PERMAISURI di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara dapat dikatakan cukup baik dan sesuai perencanaan. Hal tersebut dapat dilihat dari kemudahan prosedur yang ditetapkan dirasa cukup meringankan masyarakat serta setiap berkas yang diajukan bisa selesai sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala pada jumlah pegawai yang bertugas juga pada aksesibilitas atau sarana transportasi yang kurang memadai guna menunjang pelaksanaan peningkatan pelayanan perizinan di Kecamatan Penajam.

Kata Kunci : *Upaya Camat, Program PERMAISURI, Kabupaten Penajam Paser Utara*

Pendahuluan

Dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 disebutkan bahwa pembagian daerah di Indonesia terdiri atas daerah besar dan daerah

kecil dengan struktur pemerintahan yang telah diatur sesuai undang-undang. Untuk menggarap gambaran, kerja dan pelaksanaan kantor-kantor pemerintahan menuju keterampilan yang mengesankan dan mendukung terbentuknya administrasi yang baik, penting untuk menyatukan bantalan dan perspektif untuk semua derajat perwakilan pemerintah yang dapat digunakan sebagai aturan atau acuan dalam melakukan kedua administrasi. dan penyelenggaraan fungsional di seluruh bidang tugas dan kewenangan instansi pemerintah secara terkoordinasi. Kewenangan strategi kemandirian daerah dilihat dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Email: farhanramadhan2564@gmail.com

yang ditinjau kembali menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, kemudian pada saat itu ditinjau kembali Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah merupakan bagian lain dalam menjalankan keluar administrasi yang akan dicapai melalui interaksi desentralisasi. Strategi kemerdekaan diandalkan untuk membangun pemerintahan mayoritas di tengah-tengah masyarakat dan memberikan pintu terbuka yang terbaik bagi upaya untuk melibatkan jaringan lingkungan.

Inti dari kemerdekaan teritorial adalah untuk membina penduduk Indonesia yang mandiri, yang memberikan kemampuan beradaptasi untuk secara ideal menyelidiki kemungkinan-kemungkinan terbaik yang digerakkan oleh setiap orang. Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa negara-negara tetangga yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang ditunjukkan dengan standar kemandirian dan tugas pembantuan dikoordinasikan untuk mempercepat pengakuan bantuan pemerintah daerah melalui kemajuan, penyelenggaraan, penguatan, dan kepentingan daerah setempat, serta memperluas keseriusan wilayah dengan mempertimbangkan standar sistem aturan mayoritas, nilai, pemerataan, kehormatan dan kekhasan suatu daerah dalam tatanan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Untuk situasi ini, daerah diberikan otonomi untuk mengkoordinasikan suatu pemerintahan yang menggabungkan kekuasaan semua bidang pemerintahan. Sesuai dengan undang-undang tentang pemerintahan daerah, hal itu mengandung arti memberikan pintu terbuka kepada kabupaten untuk melengkapi pemerintahan provinsi dalam pemerintahan kemerdekaan dan mengawasi pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah diperintahkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Perubahan pola pelaksanaan kegiatan pemerintah daerah yang lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat ialah pencapaian tujuan yang dimaksud. Mengacu pada arah pandang pelaksanaan pemerintah seperti yang telah disebutkan di atas, maka pemerintah kecamatan maupun desa yang berperan penting sebagai gerbang utama pelayanan pemerintah kepada masyarakat membutuhkan sebuah pelayanan yang prima.

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dibidang pelayanan ada standarisasi yang wajib dipatuhi sebagai guna memberi arah pada setiap tindakan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan. Standarisasi yang dimaksud meliputi beberapa hal, seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Bupati/wali kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 ayat 2 tentang pemerintahan daerah pada tingkat Kecamatan melimpahkan pelaksanaannya kepada camat. Pada pasal 226 tugas camat disebutkan sesuai dengan pemetaan pelayanan publik.

Dampaknya, pemerintah daerah diharapkan memiliki kapasitas yang lebih tinggi sesuai dengan tingkat kesulitan tugas yang lebih signifikan. Badan publik tersebut telah membuat suatu pedoman yang disebut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mengatur tentang penyelenggaraan perangkat daerah, salah satunya adalah perangkat daerah. Camat adalah pelopor dan penyelenggara organisasi pemerintahan di daerah fungsi kecamatan yang dalam menyelesaikan kewajibannya mendapat penunjukan kewenangan pemerintahan dari pejabat/ketua kota untuk menangani beberapa usaha kemerdekaan provinsi dan melakukan kewajiban umum pemerintah. Demi menertibkan tata ruang wilayah dan menciptakan tata letak bangunan yang aman dan sesuai dengan peruntukkan lahan kehadiran IMB sangat dibutuhkan. Tetapi, dalam pelaksanaan pelayanan perizinan IMB masih terdapat beberapa masalah, antara lain:

- a. Kesadaran masyarakat yang kurang akan legalitas bangunan yang mereka huni
- b. Persyaratan dalam pengurusan perizinan masih terbelit berbelit
- c. Kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai pengurusan Izin Mendirikan Bangunan, baik berupa sosialisasi maupun *internet* atau *website*

Di kecamatan Penajam saat ini terdapat sekitar 1.280 rumah penduduk yang telah memiliki legalitas bangunan atau IMB dari total penduduk sekitar 75.575 jiwa di kecamatan Penajam. Upaya seorang Camat sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan. Melalui program PERMAISURI yang telah digagas diharapkan dapat meningkatkan dan mempersingkat pelayanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijabarkan pada latar belakang masalah di atas, maka peneliti menarik rumusan masalah, yaitu Bagaimana upaya camat dalam meningkatkan pelayanan kepengurusan perizinan melalui program PERMAISURI di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang dijabarkan pada latar belakang masalah di atas, maka tujuan dari terlaksananya penelitian ini, yaitu Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya camat dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui program PERMAISURI di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Manfaat Penelitian

Berikut ini manfaat dan kegunaan penelitian dari segi teoritis maupun praktis :

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya mengenai upaya Camat dalam peningkatan pelayanan kepengurusan perizinan melalui program PERMAISURI.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi kantor Kecamatan Penajam Paser Utara terutama kepada Camat Penajam dalam upaya peningkatan pelayanan melalui program PERMAISURI.

Kerangka Dasar Teori

Upaya Camat

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan upaya sebagai usaha kegiatan yang mengerahkan tenaga, pikiran demi tercapainya tujuan tertentu. Dalam kamus Etimologi kata upaya memiliki arti, yaitu yang didekati atau pendekatan untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Tim Penyusunan Departemen Pendidikan Nasional, upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya.

Organisasi perangkat daerah dalam bentuk kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang bertindak sebagai seorang kepala kecamatan dimana tanggung jawab kerjanya berada di bawah pengawasan Bupati/Walikota melalui Sekertaris Daerah.

Upaya atau usaha camat Penajam yang dimaksud ialah program PERMAISURI (pelayanan mudah selesai satu hari) yang merupakan perpanjangan daripada PATEN (pelayanan administrasi terpadu kecamatan) yang ditetapkan oleh Menteri dalam negeri melalui PERMENDAGRI no. 4 tahun 2010. Dalam upaya atau usahanya meningkatkan pelayanan perizinan di kecamatan penajam, camat melaksanakan tugas, yaitu:

1. Memimpin, mengoordinasi dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.
2. Menyiapkan rencana anggaran dan biaya.
3. Menetapkan pelaksana teknis.

Peran dan Tugas Camat

Tugas camat berdasarkan pasal 225 undang-undang No. 23 tahun 2014 sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum.
2. Mengoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
3. Mengoordinasi upaya pelaksanaan trantib umum.

4. mengoordinir implemantasi dan pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah.
5. Mengoordinir perawatan sarana dan prasarana pelayanan umum.
6. Mengoordinir pelaksanaan kegiatan pemerintah yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah.
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan
8. Melaksanakan kegiatan pemerintah lain yang menjadi kewenangan bagi Daerah Kabupaten/Kota.
9. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan

Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan apa yang dijelaskan dalam Pasal 209 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah lebih perinci pada ayat (2) huruf f. Selanjutnya dijelaskan pula dalam bab I pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat.

Peningkatan Pelayanan Perizinan

Pada dasarnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa kepada pihak yang membutuhkan jasa dimana prosesnya terjadi secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Kotler (2008) pelayanan merupakan kegiatan atau gerakan apa pun yang dapat diusulkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak sulit dipahami dan tidak menimbulkan tanggung jawab besar. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Surjadi (2009) menyatakan bahwa administrasi publik adalah semua latihan bantuan yang diselesaikan oleh organisasi spesialis terbuka sebagai pekerjaan untuk memenuhi persyaratan penerima manfaat administrasi serta pelaksanaan pengaturan peraturan dan pedoman.

Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004) terdapat 4 unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, merupakan pihak yang berperan sebagai penyedia jasa atau pelayanan bagi konsumen.
2. Penerima layanan, merupakan pihak yang membutuhkan pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan atau biasa disebut konsumen.
3. Jenis pelayanan, berbagai layanan yang disediakan oleh pihak penyedia layanan yang juga merupakan kebutuhan dari pihak penerima layanan.
4. Kepuasan pelanggan, segala tanggapan mengenai pelayanan yang dirasakan oleh pihak penerima layanan kemudian disampaikan kepada pihak penyedia pelayanan.

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik di Indonesia sekurang-kurangnya meliputi beberapa hal seperti yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman (dalam Tjiptono, 2006) menyebutkan terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Reliabilitas (Reliability)
2. Daya Tanggap (Responsiveness)
3. Jaminan (Assurance)
4. Empati (Empathy)
5. Bukti Fisik (Tangibles)

Izin Mendirikan Bangunan

Izin Mendirikan Bangunan, yang selanjutnya disingkat IMB, adalah hibah yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pemilik bangunan gedung untuk mengembangkan, mengubah, menumbuhkan, dan menambah bangunan sesuai dengan peraturan dan persyaratan khusus yang terkait. Setiap penduduk atau warga negara Indonesia yang ingin membangun atau mendirikan sebuah bangunan diwajibkan memiliki izin mendirikan bangunan (IMB). Hal ini sesuai dengan yang tertuang dalam undang-undang no. 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung pada pasal 8 yang mengatakan bahwa setiap bangunan gedung yang berdiri harus memenuhi persyaratan administratif.

Program PERMAISURI

Pemerintah melalui kementerian dalam negeri atau kemendagri mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Menanggapi Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pemerintah kecamatan penajam mengembangkan sebuah inovasi di bidang pelayanan khususnya IMB berupa program PERMAISURI atau pelayanan perizinan mudah selesai satu hari. Dalam Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 21 Tahun 2017 Bupati Penajam Paser Utara mendelegasikan kewenangan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan kepada Camat Penajam. Pada Lampiran II yang tertuang dalam PERBUB PPU No. 21 Tahun 2017 merupakan delegasi Bupati Penajam kepada Camat Penajam dalam hal penyelenggaraan perizinan dan non perizinan diselenggarakan oleh Kecamatan melalui PATEN.

Definisi Konseptual

Berdasarkan uraian tentang teori dan konsep mengenai masalah yang akan diteliti, maka disusunlah definisi, yaitu Upaya Camat Penajam dalam Meningkatkan Pelayanan Kepengurusan Perizinan melalui Program PERMAISURI ialah usaha yang dilakukan oleh pihak terkait dalam memaksimalkan pelayanan bidang perizinan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan yang difokuskan pada tujuan peningkatan kepengurusan perizinan di kantor Kecamatan Penajam.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif yang menghasilkan data dalam bentuk kata-kata bukan angka.

Lokasi Penelitian

lokasi penelitian terletak di Kantor Kecamatan Penajam Jl. Prov Km. 9, Nipah-nipah.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Upaya camat dalam meningkatkan pelayanan kepengurusan perizinan (IMB) melalui program PERMAISURI di Kecamatan Penajam, meliputi:
 - a. Prosedur pelayanan;
 - b. Waktu penyelesaian;
 - c. Biaya pelayanan

- d. Kompetensi petugas pelayanan;
2. Kendala yang dihadapi kecamatan Penajam dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui program PERMAISURI.

Sumber Data

Sumber data utama pada penelitian kualitatif merupakan data berbentuk kata-kata dan tindakan, selebihnya berupa data tambahan seperti dokumen dan lain-lain hal ini diungkapkan oleh Lofland (2014) dalam kutipan Lexy. J. Moleong. Untuk memudahkan peneliti dalam mengolah sumber data, maka dirumuskan sumber data dalam bentuk 3P sebagai berikut:

1. *Person* (orang): sumber data yang menghasilkan data berupa jawaban lisan melalui hasil wawancara.
2. *Place* (tempat): tempat berlangsungnya kegiatan penelitian dapat berupa gedung, bangunan dan ruangan.
3. *Paper* (kertas): arsip, dokumen, dan lain sebagainya yang bisa menjadi bahan baca bagi peneliti dalam melaksanakan dan menuntaskan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pemilahan informasi sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto (2002:134) adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh para ilmuwan untuk mengumpulkan informasi, dimana strategi tersebut menunjukkan suatu teori, tidak dapat dinyatakan dalam hal-hal yang nyata, namun dapat ditunjukkan pemanfaatannya. Adapun metode-metode yang digunakan peneliti sebagai berikut:

1. Metode Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan yang terstruktur terhadap gejala-gejala yang terlihat pada objek penelitian.
2. Metode Wawancara, Lexy. J. Moleong (2000) mengemukakan wawancara ialah percakapan yang dilakukan dengan maksud menggali informasi dari satu pihak sebagai pewawancara kepada pihak lain sebagai narasumber dengan mengajukan beberapa pertanyaan dan diberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut.
3. Metode Dokumentasi, Arikunto Suharismi (2002:149) mengemukakan pelaksanaan dokumentasi dilakukan peneliti dengan menganalisa beberapa benda tertulis, seperti buku, majalah, dokumen, catatan hasil rapat, catatan harian dan sebagainya yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Penyelidikan informasi yang digunakan adalah teknik logika grafis. Grafik ilmiah menurut Sugiyono (2009:29) adalah teknik yang berfungsi untuk menggambarkan atau memberikan gambaran tentang hal yang diteliti melalui informasi atau tes yang telah dikumpulkan apa adanya tanpa menyelidiki dan menimbulkan tujuan yang berlaku untuk masyarakat umum.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan sudah tertata dengan baik walaupun beberapa masyarakat masih kurang teliti dalam memahami setiap alur dan persyaratan yang tersedia, tetapi kemudahan alur atau tahap prosedur pelayanan sudah baik dan mudah untuk dipahami.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan kecamatan Penajam disesuaikan dengan waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan waktu penyelesaian sudah cukup baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, walaupun terkadang sering terjadi keterlambatan.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Hasil menunjukkan bahwa petugas atau pegawai Kecamatan Penajam sudah cukup memiliki keahlian di bidangnya dalam melaksanakan pelayanan di kecamatan Penajam.

Kendala yang dihadapi kecamatan Penajam dalam meningkatkan pelayanan kepengurusan perizinan melalui program PERMAISURI

Berikut beberapa kendala yang dihadapi kantor kecamatan Penajam dalam melaksanakan program PERMAISURI:

1. *Website* Kecamatan
Kendala *website* kantor kecamatan Penajam masih belum bisa diakses ialah sebab server belum tersedia. Akibatnya masyarakat perlu mendatangi kantor kecamatan Penajam untuk memperoleh informasi terkait pelayanan yang mereka inginkan.
2. Jumlah pegawai atau staf yang bertugas
Jumlah pegawai atau staf pada bagian pelayanan di kantor Kecamatan Penajam masih kurang. Staf bagian pelayanan kantor Kecamatan Penajam merasa beban kerja yang dilimpahkan kepada mereka terlalu berat dengan jumlah staf yang bekerja saat ini di kantor Kecamatan Penajam.
3. Aksesibilitas
Sarana transportasi yang memadai diperlukan untuk menjangkau medan tanah berlumpur. Ketersediaan sarana transportasi di kantor Kecamatan Penajam berupa 3 unit kendaraan roda 4, namun kendaraan dinas yang bertugas dirasa kurang memadai jika digunakan dalam melaksanakan tugas yang melewati jalan berlumpur dan berbatu.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Prosedur pelayanan atau standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh kantor kecamatan penajam mudah dipahami oleh masyarakat. Proses pengerjaan atau pelayanan tidak berbelit dan cepat.
2. Waktu penyelesaian untuk pelayanan perizinan di kantor kecamatan penajam telah dipersingkat dengan diterapkannya program PERMAISURI, sehingga waktu pelayanan dipersingkat hanya satu hari pengerjaan dapat selesai untuk satu berkas yang masuk.
3. Biaya pelayanan perizinan di kantor pelayanan sama sekali tidak dipungut, sebab dalam prosedur pelayanan masyarakat hanya diharuskan untuk mencantumkan foto bangunan tampak depan, belakang dan samping saja tanpa harus menggunakan jasa konsultan yang memakan biaya cukup besar.
4. Kompetensi petugas pelayanan dalam mengurus berkas yang masuk sudah baik dengan ditempatkannya pegawai yang telah disesuaikan dengan bidang dan kompetensi masing-masing pegawai, sehingga pengerjaan berkas dapat maksimal dengan hasil yang memuaskan masyarakat.

Saran

1. Memenuhi kebutuhan informasi masyarakat kecamatan Penajam merupakan sebuah kewajiban bagi Pemerintah kecamatan Penajam itu sendiri. Informasi seiring perkembangan zaman dapat ditampilkan melalui sebuah *website* dimana segala kebutuhan masyarakat akan informasi seputar Pemerintah kecamatan Penajam bisa diakses dengan mudah. Untuk itu hendaknya Pemerintah kecamatan Penajam segera menyelesaikan kendala pada bidang *website* yang masih dalam perbaikan agar masyarakat dapat mengakses informasi seputar kecamatan Penajam dengan mudah dan akurat.
2. Sebagaimana telah ditetapkannya standarisasi mengenai kepengurusan perizinan di kantor kecamatan Penajam, beriringan dengan itu pula proses pelayanan akan perizinan bagi kebutuhan masyarakat meningkat. Kebutuhan kepengurusan produk perizinan yang meningkat berdampak pada tanggungan kerja bagi pegawai atau staf yang bertugas juga

meningkat. Diharapkan pemerintah kecamatan Penajam segera memenuhi kebutuhan jumlah pegawai atau staf bidang pelayanan yang bertugas agar kinerja bidang pelayanan pada kantor kecamatan Penajam dapat maksimal.

3. Fasilitas memadai dapat menunjang kinerja yang maksimal. Dalam kerjanya untuk menyelesaikan kepengurusan perizinan masyarakat penajam pemerintah kecamatan Penajam melalui medan atau jalan yang masih terbelah tidak baik. Untuk itu kebutuhan akan fasilitas yang tepat dengan medan yang ditempuh juga diperlukan. Untuk itu disarankan pemerintah kecamatan Penajam segera menyelesaikan kendala perihal aksesibilitas berupa pengajuan transportasi dinas sebagaimana yang diperlukan guna menunjang kinerja pegawai kecamatan Penajam di lapangan.

Daftar Pustaka

- Adya Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- J.Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dokumen:
Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
Peraturan Meteri Dalam Negeri No. 4 tahun 2010 tentang Pedoman Peraturan Administrasi Terpadu Kecamatan
Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan
Peraturan Bupati Penajam Paser Utara No. 21 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum