

Studi Pelayanan Publik Pada Kantor Camat di Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur

M. Ramadani¹

Abstrak

Studi Pelayanan Publik Pada Kantor Camat di Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. Dalam penelitian menggunakan dasar penelitian studi survey dimana objek atau masalah yang diteliti kemudian dianalisis secara menyeluruh sebagai suatu kesatuan yang terintegritas dengan tujuan akan memperoleh informasi dari sejumlah informan yang dianggap dapat mewakili populasi. Jenis Penelitian adalah deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual dan akurat tentang tugas pelaksanaan upaya pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Kantor Camat Sangkulirang*

Pendahuluan

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan untuk baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

¹ Materi artikel ini berasal dari skripsi yang ditulis oleh pengarang (M. Ramadani, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman), email: dani_pedros@yahoo.com

Namun hal tersebut bertolak belakang Efektifitas pelayanan yang di berikan masih cenderung minim, salah satu penyebabnya yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Sangkulirang selain itu juga Lampu yg hanya menyala pada Malam hari saja menyebabkan kendala, walaupun di kecamatan mempunyai jenset atau mesin lampu namun jarang membantu di karenakan mesin lampu yang sering rusak, dari hal tersebut ada beberapa masyarakat merasa terabaikan karena sudah lama menunggu untuk mengurus keperluannya di Kecamatan. Tertunda hingga menunggu esok harinya lagi, itu pun jika mesin udah bisa di gunakan kembali. Selain itu ada sebagian masyarakat merasa terabaikan. Terabaikan di sini misalnya ada sebagian masyarakat yang sudah mengantri lama menunggu begitu sampai giliran dia ternyata pegawai sudah istirahat atau sibuk dengan tugas-tugas lain, sehingga kepentingan masyarakat yang sudah mengantri tadi menjadi terabaikan dan harus datang keesokan harinya. Dengan hal-hal seperti inilah yang menyebabkan masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yg di berikan kepada masyarakat di Kecamatan Sangkulirang. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat di pisahkan dari diri setiap individu.

Pelayanan publik menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satu dari filosofi otonomi daerah sebenarnya adalah semakin mendekatkan pelayanan yang baik dan lebih efektif kepada masyarakat . (Tjandra dkk, 2005: 2).

Pada Kantor Camat Sangkulirang, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan. Seperti yang dikemukakan oleh (Agung Kurniawan,2005:6) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Moenier (2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi 3 (tiga) jenis yang di antaranya:

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Sedangkan definisi pelayanan publik menurut KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.

Menurut Barata (2003:11) dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan atau *serviceprovider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa- jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Publik

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “publik” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Menurut Syafi’ie dalam Pasolong (2007:6) mengatakan, “publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”

Menurut Kencana Inu (1999) mengatakan, “publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya.”

Selain itu, H. George Frederickson dalam Pasolong (2007:6), menjelaskan konsep “publik” dalam lima perspektif, yaitu (1) publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, (2) publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu – individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, (3) publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”, (4) publik sebagai konsumen, konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu – individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar, mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi.

Karena itu posisinya dianggap sebagai publik, dan (5) publik sebagai warganegara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik sebagai partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintah dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Kemudian Nurcholish (2005:178) memberikan pengertian, “publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai – nilai norma yang mereka miliki”.

Hakekat Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Monier (1995:12), pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pendapat lain namun serupa dikemukakan oleh Kurniawan (2005:4) bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan pengertian lain mengenai pelayanan publik dikemukakan pula oleh Sinambela (2008:5) yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Setelah penulis pahami, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik pelayanan administrative, barang ataupun jasa yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat dalam kewajibannya sebagai pelayanan publik.

Pemerintah Wilayah Kecamatan

Mac Iver dalam Inu Kencana Syafii (1991:19) mengartikan pemerintahan sebagai suatu organisasi dari orang – orang yang mempunyai kekuasaan (*government is the organisation of man under authority*). Menurut (Ermaya Suradinata,1996:59). Mengatakan bahwa, pemerintahan dapat dibedakan dengan pemerintah. Dimana pemerintah adalah lembaga atau badan – badan politik yang mempunyai fungsi untuk melakukan upaya mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan itu sendiri adalah kegiatan-kegiatan dari lembaga atau badan-badan publik menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara.

Pengertian pemerintahan di sini dapat diartikan kedalam pengertian yang lebih luas dan pengertian dalam arti sempit. Dimana pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit adalah kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif saja.

Sarundajang (2000:180), mengemukakan Kecamatan adalah suatu wilayah yang ditempati sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan langsung dibawah Kabupaten/Kota yang tidak bekerja menyelenggarakan pemerintahan sendiri.

Di tingkat daerah khususnya pada pemerintahan Kabupaten/Kota, Kelurahan/Desa sebagai bagian dari Kecamatan merupakan instansi terkecil yang berada di garda terdepan dalam rangka pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Tak berlebihan, pelayanan umum yang diberikan di tingkat Kelurahan/Desa serta Kecamatan merupakan potret dari pelayanan umum suatu daerah.

Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada camat. Pemerintah Kecamatan melalui personifikasi dalam diri camat harus mampu membaca kebijakan - kebijakan yang datang dari Pemerintah Kabupaten / Kota untuk kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa praktis, mudah dicerna dan dimengerti baik oleh para pegawai dalam unit organisasinya maupun masyarakat pada umumnya.

Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zaithaml-Paraurman-berrydalam pasolong (2007:135), 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. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu :

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan saran dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan oleh pemberian jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedun, gudang,

tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pengawainya atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

b. *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, sikap yang simpatik dan pelayanan dengan tingkat akurasi yang tinggi atau kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen.

d. *Assurance* (jaminan)

Yaitu kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada organisasinya. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*) atau kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

e. *Empathy* (empati)

Yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik secara memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan atau sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Metodologi Penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan beberapa cara untuk pengumpulan data yaitu :

1) Tinjauan Pustaka (*Library Research*)

Penulis menggunakan perpustakaan sebagai sarana pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku referensi serta dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian.

2) Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)

a) Observasi, yakni teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subjek (partner penelitian) dimana sehari-hari mereka berada dan biasa melakukan aktifitasnya.

- b) Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian.
- c) Penelitian Dokumen, yaitu meneliti arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kab. Kutai Timur.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya.

Menurut Bogdan dan Sugiyono (2009:244), analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman (2007:15-20) yaitu analisis terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Berikut penjelasan dari alur kegiatan dari analisis model interaktif, yaitu :

1. Pengumpulan Data

Data *collecting* atau pengumpulan data yaitu pengumpulan data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.

2. Reduksi Data

Data penyederhana (*Data Reduction*) adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah menjadi yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat sekaligus dapat dibuktikan.

3. Penyajian Data

Penyajian data (*Data Display*) adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

4. Penarikan Kesimpulan

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

Hasil Penelitian

Wawancara

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

1) *Tangibles (Bukti Fisik)*

Yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh suatu organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan oleh pemberian jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pengawainya atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

Dari hasil wawancara pada tanggal 05 Juli 2013 dengan Bapak Drs. H Alimuddin Daoed M.Si selaku Camat di Kantor Camat Sangkulirang Kab. Kutai Timur di ketahui bahwa :

“Bukti pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sangkulirang meliputi fasilitas fisik seperti gedung yang bagus, tempat parkir yang cukup luas, ruang tunggu yang nyaman alhamdulillah cukup terpenuhi serta penampilan pengawainya yang ramah dan kualitas pelayanan yang baik” (wawancara 05 Juli 2013).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Kantor Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur telah berusaha memberikan fasilitas yang terbaik bagi pelanggan di antaranya fasilitas fisik yang berupa gedung, tempat parkir, ruang tunggu, perlengkapan, serta penampilan pengawainya yang ramah dan kualitas pelayanan yang baik.

Realibility (Keandalan)

Yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang bearti ketetapan waktu, sikap yang simpatik dan pelayanan dengan tingkat akurasi yang tinggi atau kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan yang terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Tajuddin selaku sekretaris Camat (SekCam) Sangkulirang, mengatakan bahwa:

“Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintah Kecamatan dengan memperhatikan aspirasi yang berkembang di masyarakat, dan di samping itu juga Kantor Camat Sangkulirang dalam memberikan pelayanan dapat memberikan langkah-langkah yang kongrit di dalam

memberikan pelayanan yang cepat dan transparan bagi masyarakat” (wawancara, 17 Juli 2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa Kantor Camat Sangkulirang meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintah Kecamatan dan memperhatikan aspirasi yang ada di masyarakat dan mengambil langkah-langkah yang kongrit untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Susi warga Kecamatan Sangkulirang Desa Benua Baru Ulu yang pernyataannya dapat dilihat di halaman berikutnya.

“Pelayanan yang di berikan oleh Kecamatan Sangkulirang kepada masyarakat cukup baik serta petugas yang melaksanakan kewajibannya sesuai dengan standar prosedur dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat menerima pelayanan yang mudah dan tempat waktu” (wawancara, 06 Juli 2013).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat di ketahui bahwa Kantor Camat Sangkulirang dalam melaksanakan fungsinya sebagai pemberi layanan sudah cukup baik dalam melaksanakan tugasnya dan di samping itu juga pelayanan yang ada di Kantor Camat Sangkulirang sudah sesuai dengan prosedur yang telah di sediakan.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa pelayanan pada Kantor Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur telah melaksanakan fungsinya dengan baik sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dengan di dukungnya sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah dan tepat waktu.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Muhiddin selaku Kasi Tata Pemerintahan Kecamatan Sangkulirang mengatakan bahwa:

“Kantor Camat Sangkulirang dalam memberikan pelayanan adalah dengan memberikan informasi yang jelas yaitu pada caunter pelayanan yang di tetapkan oleh petugas dalam memberikan informasi kepada Masyarakat dalam melakukan pengurusan dan persyaratan atas pengurusan KK,KTP dan surat-surat lainnya.” (wawancara, 06 Juni 2013).

Berdasarkan hasil wawancara di halaman sebelumnya dapat diketahui bahwa Kantor Camat Sangkulirang dalam memberikan pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas kepada Masyarakat dalam melakukan pengurusan. Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan bapak Joko selaku masyarakat yang ingin mengurus Kartu keluarga (KK) di Kantor Camat Sangkulirang dan mengatakan:

“Walaupun Kantor Camat Sangkulirang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi kenyataannya masih ada saja terdapat kesalahan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat serta pengurusan yang lambat”. (wawancara, 07 Juli 2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Kantor Camat Sangkulirang dalam memberikan pelayanan terutama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat masih kurang jelas dan sulit untuk di pahami oleh masyarakat awam serta pengurusan yang lambat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa Kantor Camat Sangkulirang dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat telah berkomitmen melaksanakan sepenuhnya standar manual mutu prosedur SOP pada kantor Camat Sangkulirang. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa pelayanan yang di berikan Kantor Camat Sangkulirang sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan mutu prosedur SOP yang ada di kantor Camat Sangkulirang walaupun masih ada kekurangannya dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Yaitu kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada organisasinya. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*) atau kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Alimuddin Daoed M.Si selaku Camat Sangkulirang kabupaten Kutai Timur mengatakan bahwa :

“Personil yang ditugaskan bertanggung jawab terhadap spesifikasi pekerjaan yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan KK, KTP dan surat-surat lainnya, dan telah memiliki kompetensi yang memadai, jenjang pendidikan pelatihan dan keahlian yang dimiliki serta pengalaman kerja dianggap sudah relevan untuk menghadapi tuntutan pelayanan Kantor Camat Sangkulirang. (wawancara, 06 Juli 2013).

Berdasarkan hasil wawancara di halaman sebelumnya dapat di ketahui bahwa personil yang di tugaskan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang menyangkut pelayanan seperti pelayanan KK, KTP dan surat-surat lainnya, memiliki pengalaman kerja dan keahlian tersendiri untuk menghadapi tuntutan pelayanan di kantor Camat Sangkulirang.

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara kepada bapak Bejo warga kecamatan Sangkulirang Desa Benua Baru Ilir yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan di kantor Camat Sangkulirang cukup baik saya rasakan, tetapi ada beberapa hal yang mesti di perbaiki, misalnya dari segi pelayanan yang masih lambat, sehingga tidak sesuai dengan visi dan misi Kantor Camat Sangkulirang (wawancara, 18 April 2012)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa pelayanan di kantor Camat Sangkulirang cukup bagus meskipun masih ada kekurangannya yang harus di perbaiki atau di benahi lagi misal saja dari segi pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan Masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di ketahui bahwa Kantor Camat Sangkulirang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi Transparansi dan Akuntabel. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa pelayanan yang di berikan oleh kantor Camat Sangkulirang cukup baik di dalam pelaksanaannya walaupun masih terdapat beberapa indikator yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya.

Emphaty (Empati)

Yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik secara memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan atau sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Alimuddin Daoed M.Si selaku Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur yang mengatakan bahwa:

“Didalam memberikan pelayanan, kantor Camat Sangkulirang ingin memberikan yang terbaik bagi masyarakat dan berupaya memahami keinginan Masyarakat secara keseluruhan.(wawancara, 06 Juli 2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa kantor Camat Sangkulirang didalam memberikan pelayanan ingin memberikan yang

terbaik kepada masyarakat dan memahami keinginan Masyarakat secara keseluruhan.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik Pada Kantor Camat dikecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur

Penerapan prinsip-prinsip good governance yang masih lemah

Good Governance dapat ditinjau sebagai bentuk pergeseran paradigma konsep *government* (pemerintah) menjadi *governance* (pemerintahan). Secara epistemologi perubahan paradigma *government* menuju *governance* berwujud pada pergeseran *minsed* dan orientasi birokrasi sebagai unit pelaksanaan dan penyedia layanan bagi masyarakat. Seperti yang di sampaikan oleh bapak suyono warga Desa Benua Baru Ulu Kecamatan Sangkulirang yang ingin mengurus KK mengatakan bahwa :

”Pelayanan yang di berikan di kantor Camat Sangkulirang memang sudah bersifat transparansi atau terbuka tetapi itu kurang di rasakan oleh masyarakat dan belum menyentuh betul kepada kami, seperti halnya dalam pengurusan KK. (wawancara, 08 Juli 2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa kantor Camat Sangkulirang dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya transparan, sehingga belum dirasakan betul oleh masyarakat pelayanan yang secara terbuka.

Berdasarkan hasil observasi penulis lakukan di lapangan dapat di ketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Sangkulirang sudah cukup baik, tetapi ada beberapa faktor penghambat didalam pelaksanaannya seperti kebiasaan masyarakat yang tidak mau repot dalam mengurus KK, KTP dan surat-surat lainnya langsung ke kantor Camat Sangkulirang dan menitipkan kepada salah satu petugas dengan lewat belakang sehingga dengan cara ini maka prinsip-prinsip *good governance* menjadi lemah.

Penggunaan teknologi yang masih setengah hati

Pemerintah daerah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan mendekatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat seperti halnya dengan penggunaan alat-alat elektronik, seperti portal pengadaan barang dan jasa secara elektronik, sistem informasi pelanggan dan SMS yang diharapkan menarik minat dalam melakukan trobosan dan perbaikan pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya masih mengalami hambatan terutama akses komputer dan printer yg kadang-kadang yang masih bermasalah, serta listrik yang menyala hanya malam hari dan menggunakan mesin jenset yang sering bermasalah sehingga aktifitas ini mengakibatkan terhambatnya dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Sangkulirang kepada masyarakat

sehingga memperhambat pelayanan kepada masyarakat melalui proses komputer di dalam pengetikan berkas .serta printer yang sering rusak.

Selain itu, dalam penerapan pelayanannya pun masih setengah hati, seperti dalam halnya dalam pengetikan berkas yang lambat dan akhirnya masih di suruh datang ke esokan harinya bahkan terkadang belum selesai juga. Seperti yang di ungkapkan oleh warga Sangkulirang desa benua baru ilir bapak Udin mengatakan bahwa :

“Didalam pelayanan saya rasa masih setengah hati, karena waktu saya mengurus surat Keterangan yang bisa di selesaikan hari itu, ternyata saya masih di suruh datang ke esokan harinya lagi, untuk mengambil urusan saya” (wawancara, 10 Juli 2013).

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan bahwa Kantor Camat Sangkulirang didalam memberikan pelayanan masih setengah hati, hal ini di buktikan dengan adanya ketidaktahuan masyarakat akan penyelesaian waktu dalam pengurusan, yang tadinya masyarakat ingin cepat menjadi lambat serta proses yang berlarut-larut.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penulis sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Sangkulirang dirasa belum dapat memuaskan masyarakat karena kurangnya rasa empati dari pegawai Kecamatan Sangkulirang. Dalam pemberian pelayanan, masyarakat merasa dilayani dengan kurang ramah dan sopan sedangkan yang diinginkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang ramah dan sopan seperti pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan bank-bank swasta.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas dan pengamatan langsung di lapangan tentang Studi Pelayanan Publik Pada Kantor Camat di Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur, maka dalam hal ini penulis ingin menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi kantor Camat Sangkulirang. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

Walaupun dalam indikator *tangibles* (bukti fisik) sudah dirasa baik oleh masyarakat namun ada baiknya Kecamatan Sangkulirang lebih meningkatkan lagi fasilitas-fasilitas fisik yang telah ada seperti pengecatan gedung yang sudah terlihat buram dan kotor agar terlihat lebih cerah dan bersih sehingga masyarakat merasa lebih nyaman ketika berada di dalam Kantor Camat Sangkulirang.

Dilihat dari indikator *realibility* (keandalan) sebaiknya Kantor Camat Sangkulirang mempertahankan yang sudah ada karena masyarakat merasa Kantor Camat Sangkulirang telah melaksanakan fungsinya dengan baik sebagai pemberi

layanan kepada masyarakat karena telah didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat mendapat pelayanan yang mudah dan tepat waktu.

Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) sebaiknya pegawai Kantor Camat Sangkulirang terus menerus memberikan pemahaman kepada masyarakat agar SOP yang telah ada di Kantor Camat Sangkulirang dapat berjalan dengan baik, karena masyarakat dirasa belum begitu memahami SOP yang ada di Kantor Camat Sangkulirang.

Dilihat dari indikator *assurance* (jaminan) dirasa cukup baik oleh masyarakat namun harus lebih ditingkatkan lagi, seperti memastikan waktu atas kepengurusan KK, KTP dan sebagainya agar masyarakat tidak kecewa ketika datang untuk mengambil KK, KTP dan sebagainya yang mereka urus karena sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya.

Sebaiknya pada indikator *emphaty* (empati) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih sopan dan ramah seperti halnya pelayanan pada perusahaan-perusahaan swasta dan bank, agar masyarakat merasa senang dan nyaman sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Sangkulirang.

Jika dilihat dari faktor penghambat seperti penerapan *Good Governance* yang masih lemah sebaiknya pegawai tidak menerima masyarakat yang ingin menitipkan dalam pengurusan KK, KTP dan sebagainya dan ada baiknya masyarakat diberi penjelasan mengenai *Good Governance* agar penerapan *Good Governance* pada Kantor Camat Sangkulirang dapat berjalan dengan baik sehingga dimasyarakat tidak terjadi kecemburuan sosial. Selain itu faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Camat Sangkulirang adalah penggunaan teknologi yang masih setengah hati, sebaiknya komputer-komputer dan printer yang dirasa bermasalah segera diperbaiki agar tidak menghambat pekerjaan, selain itu mesin jenset yang menjadi satu-satunya sumber energi listrik disiang hari sebaiknya dijaga sebaik mungkin agar tidak sampai rusak, walaupun rusak harus segera diperbaiki agar semua pekerjaan tidak terhambat terutama pelayanan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Berry, David. 2003. *Pokok-pokok Pemikiran dalam Sosiologi*. Raja Grafindo, Persada: Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gredia. Jakarta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005. *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta
Pembaruan
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN

- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Miles, Methew B. Dan A. Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. UI-Press: Jakarta.
- Moleong, J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moerir, H. A. S. 2001, a). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksa. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Pt. Asdi Mahasatya.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta
- Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sedarmayanti. 1999. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2006. k. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. PT. Bumi Angkasa.
- Tampobulon, M. 2006. *Pendidikan Pola Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Sesuai Tuntutan Otonomi Daerah*. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Medan. Sumatera Utara.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta : Bayumedia Publik.
- Yurwono, Teguh. 2007. *Manajemen Otonomi Daerah Membangun Daerah Berdasarkan Paradigma Baru*. Clogapps di Ponegoro University: Semarang.