

TINJAUAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN SEBULU KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

REVIEW OF INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICES IN SEBULU DISTRICT KUTAI KARTANEGARA REGENCY

Sholihin¹, Yonathan Palinggi², Musmuliadi³

^{1,2,3}UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA TENGGARONG

lihintabang@gmail.com, yonathanpalinggi62@gmail.com, musmuliadi250473@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the implementation in Sebulu Sub District, Kutai Kartanegara Regency. The research method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data analysis procedure was carried out with the following steps: data collection; data interpretation; and drawing conclusions. The results of this study: (1) the implementation of integrated administrative services in the Sebulu District Office can be seen from 8 standard service procedures which can be described as follows: (a) simplicity, namely the services provided by the Sebulu District Office can be judged to have reached the element of easy simplicity. understood; (b) clarity, namely that the Sebulu District Office has conducted socialization to the village apparatus, and the village apparatus has further disseminated it to the community directly; (c) certainty of time; namely the working time at the Sebulu District Office starting from 08.00 to 16.00 is not kept and the smooth running of the dukcapil is a fixed time for employees; (d) accuracy, namely that the implementation of integrated sub-district administration services has met the principle of accuracy, which is right on target and accurate; (e) the completeness of the main infrastructure is generally adequate, but there are some that are lacking to support employees in their work, such as the lack of an internet network, the number of computers is sufficient and air conditioning in the employee's workspace; (f) security, employees have tried to achieve the goal of providing a sense of security or trustworthiness to the community; (g) easy access, namely the Sebulu District Office which strategically makes it easier for the public to find the Sebulu sub District Office; (h) the comfort felt by the community is not comfortable in the waiting room and the lack of attitude of employees who still smoke in the room. (2) the constraint and supporting factors in the implementation of integrated administrative services in the Subdistrict in Sebulu District can be identified as follows: (a) the obstacles faced namely first, inadequate supporting infrastructure. Second, the lack of service personnel at the Sebulu District Office. (b) The supporting factors in implementing integrated sub-district administrative services in Sebulu District are: first, the information provided by the Sebulu District Office is far from the village-padukuhan. Second, adequate main facilities and infrastructure.

Keywords: Services, Integrated Administration, District

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan di Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Prosedur analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: pengumpulan data; interpretasi data; dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini: (1) pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Sebulu dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan yang dapat dijabarkan sebagai berikut: (a) kesederhanaan, yaitu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sebulu dapat dinilai sudah mencapai unsur kesederhanaan yang mudah dipahami; (b) kejelasan, yaitu Kantor Kecamatan Sebulu sudah melakukan sosialisasi terhadap perangkat desa, dan perangkat desa mensosialisasikan lebih lanjut ke masyarakat langsung; (c) kepastian waktu; yaitu waktu kerja di Kantor Kecamatan Sebulu yang dimulai dari pukul 08.00 sampai 16.00 tidak ditepati dan kelancaran dari dukcapil ini menjadi waktu yang pasti bagi pegawai; (d) akurasi, yaitu penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan sudah memenuhi prinsip akurasi, yakni sudah tepat sasaran dan akurat; (e) kelengkapan sarana prasarana utama secara umum sudah memadai, namun ada yang kurang untuk menunjang pegawai dalam bekerja, seperti kurangnya jaringan internet jumlah komputer sudah mencukupi dan ac di ruang kerja pegawai; (f) keamanan, pegawai sudah berusaha mencapai tujuan yaitu memberikan rasa aman sikap dapat dipercaya kepada masyarakat; (g) kemudahan akses, yaitu Kantor Kecamatan Sebulu yang strategis memudahkan masyarakat dalam menemukan Kantor Kecamatan Sebulu tersebut; (h) kenyamanan yang dirasakan masyarakat kurang nyaman di ruang tunggu dan kurangnya sikap pegawai yang masih merokok di dalam ruangan. (2) faktor kendala dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Sebulu dapat diketahui sebagai berikut:

(a) kendala yang dihadapi yaitu pertama, sarana prasarana penunjang kurang memadai. Kedua, kurangnya pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Sebulu. (b) Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sebulu adalah: pertama, informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sebulu jauh bergerak kepadukuhan- padukuhan. Kedua, fasilitas sarana dan prasarana utama yang memadai.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi Terpadu, Kecamatan

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup paten meliputi bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Sebulu, Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Bentuk layanan yang diberikan meliputi, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Masalah selanjutnya, penggunaan sarana yang masih kurang optimal, misalnya *filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami

kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini juga berdampak pada Kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahap alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang sering terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu faktor paling penting dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansyah (2011) mendefinisikan bahwa "pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, meniadakan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Menurut Dwiyanto (2005) pelayanan publik adalah "serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna". Sementara itu, menurut Keban (2008) bahwa para pakar terkesan tidak seragam dan mungkin seringkali membingungkan para mahasiswa yang mempelajarinya. Keban, mengutip pendapat Lemay, berkesimpulan bahwa "kebijakan public berkisar pada kebijakan yang dikembangkan oleh lembaga pemerintah atau pejabat pemerintah"

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Menurut Mahmudi, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik (Mahmudi, 2007) yaitu :

1) Kesederhanaan

- Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan
Kejelasan dalam hal teknis dan administratif.
 - 3) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Akurasi
Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat, benar yaitu produk dari pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan/aturan yang berlaku, dan sah yaitu produk pelayanan publik tersebut diakui undang-undang yang dijadikan landasan suatu organisasi/lembaga pemerintahan.
 - 5) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan publik yang maksimal sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan.
 - 6) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
 - 7) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti, toilet, tempat parkir yang luas, tempat ibadah, dan tempat duduk tamu.

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Tjiptono dan Chandra (2005), menyebutkan bahwa "aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status, akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya".

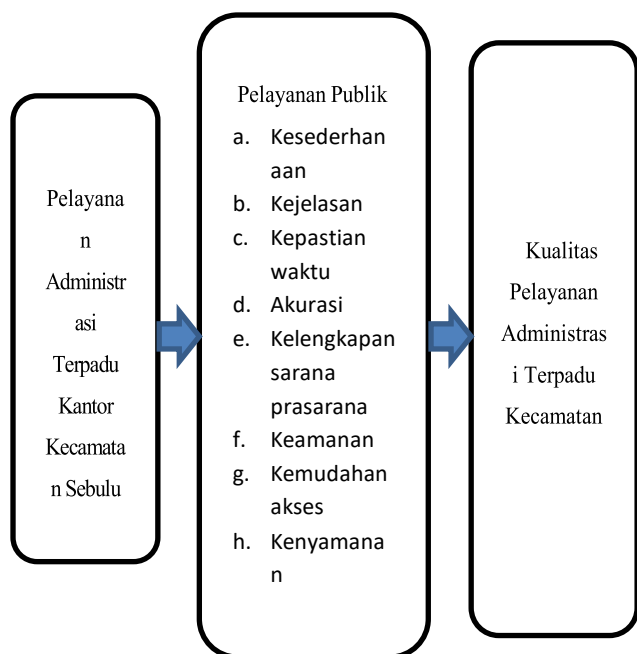
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah

penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu ada syarat substantive yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai.

Kantor Kecamatan merupakan salah satu lembaga Pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor kecamatan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Sebulu sebagai salah satu bentuk kantor Kecamatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebaik mungkin.

Pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari Pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan tempat berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Kecamatan Sebulu, haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan Pelayanan Administrasi Terpadu (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010). Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor Kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu yang ada pada kantor Kecamatan haruslah terlaksana dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Guna mengetahui pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kecamatan Sebulu, berikut ini skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya :



Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan di Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggali fakta Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara, dideskripsikan berdasarkan temuan yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Fokus penelitian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor kecamatan sebulu kabupaten kutai kartanegara.
 - a) Kesederhanaan
 - b) Kejelasan
 - c) Kepastian Waktu
 - d) Akurasi
 - e) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
 - f) Keamanan
 - g) Kemudahan akses
 - h) Kenyamanan

2. Faktor Penghambat dalam pelayanan Administrasi Terpadu di kecamatan sebulu kabupaten kutai kartanegara

Penentuan subjek dalam penelitian dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misal orang tersebut dianggap tahu tentang informasi yang diperlukan dalam penelitian ini atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan

sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data (Sugiono, 2008).

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung ke Kantor Kecamatan Sebulu.
2. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai.
3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian seperti laporan, jumlah pengunjung, gambaran umum/profil Kantor Kecamatan Sebulu dan lain-lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Data yang diperoleh disajikan apa adanya untuk memperoleh gambaran tentang fakta yang ada di lapangan.

Langkah-langkah atau tahap-tahapan dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Interpretasi data
4. Penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Daerah Penelitian

Secara luas wilayah, Kecamatan Sebulu memiliki wilayah seluas 99,70 km² atau 30,58 persen dari luas wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara yang juga merupakan wilayah kecamatan terluas yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara. Kecamatan Sebulu Berdiri Pada hari jumat tanggal 12 mei 1965, kondisi geografi kecamatan sebulu wilayah kecamatan sebulu terletak di Daerah Katulistiwa berada pada posisi 116^o-39' BT dan 0^o3 - 0^o33' LS, dengan luas wilayah 859,50 Km² dengan kepadatan penduduk Rata - Rata Kepadatan Penduduk di Kecamatan Sebulu Sekitar 46 jiwa Km² atau 14 Rumah Tangga Km².

Tahun 2010 wilayahnya terdiri dari atas tiga belas (13) desa yaitu : Selerong, Tanjung Harapan, Beloro, desa Sebulu Ulu, Manunggal Daya, Sumber Sari, Sebulu Ilir, Segihan, Giri agung, Senoni, Sebulu Modern, Lekaq Kidau dan Sanggulan. Pada tahun 2011 jumlah desa di Kecamatan Sebulu bertambah menjadi 14 desa, karena desa Sumber Sari mengalami

pemecahan menjadi desa Sumber Sari dan desa Mekar Jaya.

Letak kantor Camat Sebulu berada di desa Sebulu Ilir. Desa yang paling jauh dari kantor Camat adalah desa Lekaq Kidau (berjarak 42 Km) dan jalan yang dilalui berupa sungai.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara

Lembaga pemerintahan merupakan sebuah lembaga yang ditujukan untuk dapat memberikan pelayanan public yang terbaik dengan segala program dan tugas yang telah ditetapkan. Pemberian layanan yang maksimal merupakan hal yang harus terus dilakukan oleh pegawai sebagai pegawai yang profesional. Kegiatan yang ada di Pemerintahan khususnya di Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara ini memiliki visi dan misi yang harus diwujudkan demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dengan baik. Layanan yang memuaskan dan yang terbaik merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pegawai dengan berorientasi kepada penyelesaian tugas tepat pada waktunya dan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat dari beberapa indikator dibawah ini:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan itu sendiri lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dinilai sudah mencapai unsur kesederhanaan. Di mana Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara telah menetapkan prosedur pelayanan secara baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu pelayanan yang disusun sedemikian rupa dengan menerapkan system antrian di loket maka akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan memperoleh keadilan serta kenyamanan dalam mencari pelayanan administrasi terpadu. Sejalan dengan pendapat tersebut bahwa konsep kesederhanaan prosedur pelayanan tersebut akan memudahkan tamu untuk memahami dan mengerti maksud dari prosedur yang telah ditetapkan.

Penyusunan prosedur yang sederhana terkadang belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat dengan

baik. Terkadang masih bingung dalam melaksanakan prosedur layanan dengan tertib. Akan tetapi, pihak Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara telah memberikan bantuankhusus bagi masyarakat yang belum jelas dan paham. Pihak Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara selalu memberikan bantuan dengan mengantar masyarakat untuk dapat menyelesaikan prosedur dengan maksimal. Sejalan dengan pendapat tersebut maka perbaikan pelayanan dalam penyusunan prosedur harus disediakan dengan lebih jelas dan mudah serta ada pegawai yang memberikan yang memberikan panduan atau penyampaian secara terpolo dengan baik.

2. Kejelasan

Kantor Kecamatan Sebulu telah menerapkan prosedur dengan aspek kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya hal yang tidak diinginkan. Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Pegawai Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai faktor kejelasan meliputi penjelasan prosedur pelayanan kepada setiap tamu atau masyarakat yang datang. Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara melakukan sosialisasi terhadap perangkat desa terkait prosedur pelayanan yang diberikan, dikarenakan pengguna layanan belum seluruhnya berpengalaman dalam mengurus keperluan di kantor kecamatan. Sosialisasi tersebut menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara telah memberikan layanan kepada masyarakat agar masyarakat lebih mudah dalam menyelesaikan prosedur yang ditetapkan, mengingat bahwa pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan adanya penjelasan prosedur dan aturan yang ada maka pelayanan yang diberikan tidak akan menyalahi aturan yang berlaku. Sehingga dengan kejelasan tersebut maka tamu akan lebih mudah mengerti tujuan dan maksud dari prosedur yang ada.

Kegiatan sosialisasi merupakan bentuk komunikasi yang aktif antara pihak kantor kecamatan dengan masyarakat melalui perangkat desa. Proses mengurus surat-surat maupun kebutuhan lainnya masyarakat akan mengurus dari tingkat kelurahan terlebih dahulu sebelum ke tingkat kecamatan sehingga program tersebut akan bermanfaat bagi masyarakat karena akan menerima petunjuk di tingkat kelurahan.

3. Kepastian waktu

Waktu kerja di Kantor Kecamatan Sebulu

Kabupaten Kutai Kartanegara yang dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan 16.00 ini menjadi waktu yang pasti bagi pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan adanya kepastian waktu ini akan membantu masyarakat lebih mudah menyesuaikan diri dalam mengurus berkas di Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Perbedaan kepentingan antara setiap orang membuat Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara harus menentukan waktu pelayanan yang pasti agar masyarakat tidak terjebak oleh aturan kerja petugas terkait waktu pelayanan. Pelayanan publik harus diberikan dengan maksimal sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku serta menghasilkan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan tidak hanya terletak pada hasil saja tetapi proses pelayanan akan lebih dirasakan oleh tamu.

Selain itu, kepastian waktu ini bertujuan untuk menentukan waktu kerja dan lamanya pelayanan. Dengan adanya kepastian waktu ini maka akan mengatur dan memberikan keluasaan masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasinya sekaligus memberikan batasan waktu bagi masyarakat untuk mengurus administrasi sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. Senada dengan pendapat tersebut bahwa kepastian waktu akan memberikan sikap saling percaya antara masyarakat dan pegawai dan agar terjadi komunikasi yang baik serta menghindari masalah yang tidak diinginkan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat, karena pegawai sudah melayani apa yang di butuhkan oleh masyarakat yang datang. Masyarakat merasa puas dengan akurasi waktu penyelesaian administrasi yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Akan tetapi, pihak Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara memberikan penjelasan bahwa tingkat akurasi waktu pelayanan ini tergantung pada kelancaran yang dilakukan oleh Dukcapil sebagai induk pelaporan kerja.

Dengan adanya akurasi yang tepat ini maka Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara telah memberikan hak masyarakat dengan maksimal dan telah melaksanakan kewajibannya dengan baik sebagai pelayan masyarakat. Proses pelayanan oleh petugas

disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat ini akan memberikan persepsi dan tanggapan yang baik oleh masyarakat.

5. Kelengkapan sarana prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan yang maksimal. Sehingga masyarakat merasa mendapat pelayanan dengan baik oleh petugas pelayanan. Maksimalnya pelayanan akan diraih apabila sarana dan prasarana tersedia dengan baik pula agar pelayanan dapat dikerjakan dengan cepat dan tepat.

Pelayanan yang maksimal tidak terlepas dari yang telah dimiliki terutama sarana dan prasarana yang mendukung kinerja pegawai. Sarana dan prasarana tidak selamanya hanya berhubungan dengan jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki saja tetapi dapat juga berhubungan dengan kualitas yang dimiliki. Kualitas sarana seperti kualitas komputer dan mesin pendukung kerja pegawai ini akan mendukung kualitas dan kuantitas produktifitas pegawai.

6. Keamanan

Proses dan pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Keamanan disini termasuk keamanan kendaraan atau barang bawaan masyarakat. Misalnya seorang pegawai pelayanan diberikan kepercayaan untuk memberikan berkas kepada pimpinan maka pegawai pelayanan harus menjamin keamanan barang tersebut supaya utuh sampai di ruang pimpinan.

Rasa aman masyarakat harus menjadi jaminan bagi Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara agar masyarakat tidak merasa resah dalam mengurus segala sesuatu yang dianggap rahasia maupun yang biasa. Berdasarkan hasil penelitian, sifat yang dimiliki pegawai Kantor Kecamatan Sebulu sudah baik. Penjaminan keamanan telah dijamin oleh pihak Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara dengan menerapkan sistem piket bagi pegawai dalam mengamankan hari-hari kerja. Menurut keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara (KEMENPAN) Asas Pelayanan Publik, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undang. Sejalan dengan pendapat tersebut bahwa semua pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

7. Kemudahan akses

Kemudahan akses merupakan faktor penting untuk terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu karena dengan kemudahan akses gedung, masyarakat luas akan mudah mengetahui keberadaan Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Letak gedung yang strategis juga menjadi salah satu faktor

pendukung terselenggaranya pelayanan yang baik. Selain itu kemudahan akses yang diperlukan oleh masyarakat dalam pengurusan berkas, adanya papan petunjuk alur atau ruangan di kantor kecamatan Sebulu akan memudahkan masyarakat dalam memahami ketika melakukan pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan. Kemudahan akses dalam bentuk lokasi maupun kemudahan akses media dan pelayanan ini yang akan meningkatkan kualitas penilaian yang diberikan oleh tamu.

Lokasi dari Kantor Kecamatan Sebulu yang strategis tidak hanya memudahkan masyarakat dalam menempuh jarak dan menemukan gedung tersebut dengan mudah. Akan tetapi, kemudahan akses ini akan membantu masyarakat untuk mengatur waktu tempuh dan perkiraan waktu penyelesaian urusan di Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

8. Kenyamanan

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara kenyamanan yang dirasakan masyarakat masih kurang maksimal seperti diruang tunggu dan kurangnya sikap pegawai yang masih merokok di dalam ruangan sehingga menyebabkan ruangan tidak bebas dari asap rokok dan menyebabkan ruangan menjadi tidak nyaman. Akan tetapi, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara mampu menciptakan kenyamanan yang baik. Keramahan dan kesantunan pegawai membuat masyarakat nyaman dan betah dalam menyelesaikan urusannya.

Kenyamanan lingkungan secara jasmani dan rohani ini menjadi tolak ukur seberapa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara kepada masyarakat. Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara harus mampu memberikan kenyamanan secara menyeluruh kepada masyarakat.

Faktor yang menjadi kendala dan Pendukung dalam pelayanan administrasi terpadu di kantor kecamatan sebulu kabupaten kutai kartanegara

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa faktor yang menjadi kendala dan pendukung dalam pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara adalah:

a. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat adalah: pertama, sarana dan prasarana penunjang yang masih belum memadai sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal seperti kipas

angin maupun ac ruangan. Ketersediaan sarana prasarana kerja, peralatan, internet dan pendukung yang memadai dapat menciptakan proses pelayanan administrasi terpadu yang maksimal, sehingga masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas pelayanan. Kendala kedua, keterbatasan pegawai sehingga tidak ada pegawai yang mampu membantu masyarakat untuk mengikuti prosedur pelayanan dengan maksimal. Apabila dengan adanya pegawai yang bertugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kebingungan dalam proses/prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Sebulu akan menjadikan pelayanan berlangsung secara maksimal. Dengan adanya kendala ini maka Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara harus mampu memperbaiki secara menyeluruh dalam pemberian tugas pegawai atau pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat diberikan secara maksimal dan menunjukkan tingkat produktifitas yang tinggi.

b. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu adalah: pertama, informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara jauh bergerak dilakukan agar bertujuan masyarakat mengetahui prosedur/proses pelayanan yang akan berlangsung, selain itu bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang apa saja yang akan dibutuhkan dalam pengurusan berkas di Kantor Kecamatan Sebulu. Kedua, tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman untuk tamu. Ketersediaan sarana prasarana yang baik untuk masyarakat akan memberikan kenyamanan dan ketenangan masyarakat pada saat menunggu berkas masyarakat yang sedang diproses oleh pegawai pelayanan. Faktor-faktor pendukung ini harus ditingkatkan agar masyarakat memiliki kepuasan dan kenyamanan yang maksimal. Sarana prasarana yang kurang baik dapat memberikan pengalaman buruk atau kurang mengenakkan pada masyarakat akan mempengaruhi masyarakat lainnya yang ingin datang ke Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Sehingga kualitas kerja harus ditingkatkan dengan memanfaatkan segala sesuatu yang ada dengan maksimal.

SIMPULAN

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan sebulu kabupaten kutai kartanegara adalah sebagai inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi dan kecamatan sebagai

wilayah terdepan bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses, kenyamanan sehingga bagi masyarakat mendapatkan kepuasan dalam melakukan pelayanan administrasi kecamatan sebulu kabupaten kutai kartanegara.

2. Faktor pendukung dalam pelayanan administrasi terpadu adalah: pertama, informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara sampai ke Seluruh masyarakat kecamatan sebulu kabupaten kutai kartanegara. Kedua, tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman kepada masyarakat kecamatan sebulu kabupaten kutai kartanegara

REKOMENDASI

Hasil Penelitian selain memberikan kontribusi akademis, juga menjadi bahan masukan bagi kecamatan tempat melakukan penelitian ini. Dimana masukan tersebut dapat digunakan kecamatan untuk menjadi lebih baik dimasa yang akan datang. Adapun saran dan masukan yang diberikan oleh penulis sebagai berikut :

1. Kecamatan sebagai perangkat terdepan pelayanan masyarakat harus bereperan aktif dalam memberikan pelayanan publik tentunya peran pemerintah daerah untuk memfasilitasi meningkatkan kualitas SDM pegawai di Kantor Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. kecamatan perlu melakukan penambahan sarana dan prasarana yang berkualitas, Terlebih Peningkatan Jaringan Internet.
3. Perlu adanya kejelasan Alur atau prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat, dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum paham dengan prosesdur yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance*. Yogyakarta:UGM press.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Jeremias T Keban. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/KEP/M.PAN/2/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Moleong Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT RemajaRosdakarya.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.