

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KECAMATAN PATARUMAN KOTA BANJAR  
TAHUN 2015**

**AYI HILMI ABDILLAH**

**ABSTRAK**

*Berdasarkan hasil observasi pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan pataruman Kota Banjar belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini dikarenakan masih kurangnya Petugas kurang memberikan informasi secara detail mengenai tahapan/prosedur pengurusan pelayanan Kartu Keluarga, Petugas kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah : 1) Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kecamatan Pataruman Kota Banjar ? 2) Bagaimanakah hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kecamatan Pataruman Kota Banjar ? 3) Bagaimanakah upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kecamatan Pataruman Kota Banjar ?*

*Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Informan sebanyak 15 orang yang terdiri dari pegawai Kecamatan 5 orang dan 10 orang perwakilan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara). Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian.*

*Berdasarkan hasil penelitian bahwa : 1) Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015 belum dilaksanakan dengan optimal, hal ini terlihat dari masih kurangnya sosialisasi terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan pembuatan KK, kurangnya koordinasi sehingga informasi mengenai prosedur pelayanan pembuatan KK dari mulai tingkat bawah sampai dengan tingkat Kecamatan tidak tersampaikan kepada masyarakat. 2) Adanya hambatan-hambatan yang dirasakan Belum adanya sosialisasi secara rutin kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, Belum adanya papan informasi untuk menyampaikan setiap informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, Kurangnya jumlah pegawai menyebabkan proses pelayanan pembuatan kartu keluarga menjadi kurang cepat. 3) adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan seperti Bekerjasama dengan Pemerintahan Desa untuk melakukan sosialisasi secara instensif mengenai persyaratan dalam pelaksanaan pelayanan, mengaktifkan papan informasi sebagai sarana untuk menempelkan dan menyampaikan semua informasi mengenai prosedur pelayanan, mengajukan penambahan jumlah pegawai di bagian pelayanan masyarakat agar dalam pelaksanaannya dapat dilakukan secara cepat dan tepat.*

**Kata Kunci :** *Pelaksanaan, Pelayanan Publik.*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang lebih profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 angka 17 menyebutkan bahwa : “Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal”. Hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, dalam Pasal 14 ayat (1) menyatakan : “Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat”.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, salah satu tugas Camat adalah :

Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan. Berdasarkan Undang-Undang ini, secara filosofis otonomi daerah dan desentralisasi bertujuan untuk demokrasi dan kesejahteraan.

Sementara itu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa :

Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat.

Terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat ini, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kabupaten/Kota pada Pasal 7 Ayat 1 ditetapkan : “Urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar”. Pada tataran di bawahnya, kecamatan, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat meliputi antara Lain : “Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya”.

Pemerintah kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang

mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat di kecamatan, hal ini yang kemudian menjadikan Camat sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan serta sebagian urusan otonomi yang dilimpahkan oleh Bupati/ Walikota untuk dilaksanakan dalam wilayah kecamatan. Namun, tugas tersebut tidak dengan serta merta memposisikan Camat sebagai kepala wilayah seperti pada waktu lalu.

Dari uraian latar belakang penelitian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015”**.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan pataruman Kota Banjar belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut : 1) Petugas kurang memberikan informasi secara detail mengenai tahapan/prosedur pengurusan pelayanan Kartu Keluarga. 2) Petugas kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat harus menunggu karena petugas kurang melayani masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan. 3) Petugas kurang memperhatikan keadilan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk membatasi masalah yang diteliti penulis merumuskan masalah

sebagai berikut : 1) Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kecamatan Pataruman Kota Banjar ? 2) Bagaimanakah hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kecamatan Pataruman Kota Banjar ? 3) Bagaimanakah upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kecamatan Pataruman Kota Banjar ?

## B. LANDASAN TEORI

Pelayanan publik / umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Moenir (2002:26) istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” yaitu :

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Selanjutnya Sinambela (2010:3) pelayanan adalah : “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”. Sedangkan menurut Pasolong (2007:4), : “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas yang tidak berwujud yang hanya bisa dirasakan oleh masyarakat, sistem, dan prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan masyarakat tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Agar pembangunan nasional sesuai dengan sasaran, maka pelaksanaannya dapat diarahkan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus kegiatan pembangunannya sendiri. Pembangunan daerah yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional mencakup seluruh segi kehidupan masyarakat, sudah barang tentu memerlukan pengorganisasian pemerintah yang mampu mengikuti perkembangan jaman.

Menurut Wasistiono (2001:55) bahwa tingkat Kecamatan, Camat adalah :

Manajer puncak, oleh karena itu Camat juga menjalankan keempat fungsi manajemen

secara berimbang, tanpa adanya dukungan pegawai yang memadai kualitas maupun kuantitasnya, maka Camat akan lebih banyak menghabiskan waktu dan pemikirannya dibelakang meja menyesuaikan pekerjaan-pekerjaan yang bersifat teknis administrasi.

Selanjutnya Rachbini (2002:198) menyatakan :

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna.

Berdasarkan dari beberapa para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten dan Daerah Kota atau unsur bagian dari pemerintahan kabupaten/kota dalam melaksanakan tugas dari limpahan wewenang bupati/walikota yang dahulu Kecamatan merupakan wilayah kekuasaan yang sekarang bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan, namun sekarang menjadi wilayah pelayanan yang bertugas memberikan pelayanan tertentu kepada masyarakat dalam wilayah kerja tertentu.

Oleh karena itu Kecamatan menerima sebagian wewenang yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah. Disamping itu Kecamatan adalah sebagai koordinator dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan umum. Ada dua tugas utama Kecamatan yaitu sebagai pelayan masyarakat dan melakukan pembinaan wilayah. Tugas pembinaan wilayah dilakukan dengan melakukan koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah kecamatan, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, serta pelaksanaan tugas pemerintahan lainnya yang belum dilaksanakan oleh pemerintahan desa/kelurahan dan/atau instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan, sedangkan dari segi pelayan masyarakat, pihak Kecamatan menjalankan sebagian wewenang yang diberikan oleh Pemerintah daerah. Oleh sebab itu pengembangan lembaga Kecamatan menjadi hal yang urgen untuk dilaksanakan. Kebijakan otonomi daerah merupakan suatu itikad baik pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### **C. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lamanya penelitian yang penulis lakukan kurang lebih 10 bulan. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Pegawai kecamatan Pataruman Kota Banjar yang menangani pelayanan sebanyak 5 orang

dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Pataruman Kota Banjar sebanyak 10 orang.

Dengan demikian jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 15 orang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari pegawai kecamatan dan masyarakat yang mendapatkan jasa pelayanan. Adapun alat pengumpulan datanya adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan.
2. Studi lapangan :
  - a. Observasi.
  - b. Wawancara.
3. Studi Dokumentasi.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015 dapat diuraikan sebagai berikut :

##### **1. Persyaratan**

###### **a. Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa masih kurangnya sosialisasi dan interaksi secara langsung dari para pegawai Kecamatan terhadap masyarakat terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan pembuatan KK.

Dari uraian tersebut di atas sesuai dengan pendapat Krisna (2003:13) yang menyatakan :

Transparansi atau keterbukaan sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai.

Dengan demikian bahwa selama ini terlihat pegawai Kecamatan Pataruman Kota Banjar belum sepenuhnya memberikan keterbukaan mengenai persyaratan dalam pelaksanaan pelayanan.

###### **b. Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kurangnya komunikasi yang dilakukan dengan masyarakat serta rumitnya persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran sehingga tidak mempermudah terhadap pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

Dari uraian tersebut sesuai dengan pendapat Moenir (2002:26) istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” yaitu :

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya

dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Dengan demikian bahwa selama ini kurangnya komunikasi sehingga kurang mampu memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan.

## **2. Prosedur**

### **a. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kurangnya koordinasi dengan pihak Desa, Dusun dan Rt/Rw setempat sehingga informasi mengenai prosedur pelayanan pembuatan KK dari mulai tingkat bawah sampai dengan tingkat Kecamatan tidak tersampaikan kepada masyarakat secara utuh.

Dari uraian di atas sesuai dengan Undang-Undang Pasal 1 Ayat 2 Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyatakan :

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik

Dengan demikian bahwa selama ini diketahui bahwa pegawai Kecamatan Pataruman Kota Banjar kurang memberikan kejelasan informasi dan alur sehingga masyarakat kurang mengetahui prosedur pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.

### **b. Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan**

Berdasarkan hasil hasil penelitian bahwa kurangnya dilakukan interaksi secara langsung dengan masyarakat terkait alur dalam prosedur pelayanan pembuatan kartu keluarga menyebabkan terhambatnya proses pelayanan.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Aries (2007:37 ) *Standard Operating Procedure* (SOP) SOP adalah :

Dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (*flow chart*). SOP sering juga disebut sebagai manual SOP yang digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan dan mengevaluasi suatu pekerjaan

Dengan demikian bahwa selama ini pegawai Kecamatan Pataruman Kota Banjar kurang berinteraksi secara

langsung dengan masyarakat sehingga masyarakat kurang mengetahui prosedur yang diberikan oleh kantor Kecamatan.

### **3. Waktu pelayanan**

#### **a. Ketepatan dan kecepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kurangnya kemampuan petugas sehingga petugas kurang pro aktif dalam mengatasi permasalahan dalam proses pembuatan KK seperti petugas tidak dapat mengambil keputusan dengan cepat ketika terdapat masalah.

Dari uraian tersebut di atas sesuai dengan pendapat Sondang P. Siagian (1997:151) Efektivitas pelayanan publik berarti : “Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.

Dengan demikian bahwa selama ini diketahui bahwa pegawai Kecamatan Pataruman Kota Banjar belum mampu melaksanakan dan mengutamakan waktu dan kecepatan serta ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan terhadap masyarakat.

#### **b. Kejelasan jadwal pelayanan yang diberikan untuk menyelesaikan proses pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian terlihat masih adanya keperluan lain di luar keperluan kerja masih kurangnya waktu pelayanan di hari jum'at karena terbentur dengan kegiatan olahraga dan waktu kerja yang pendek sehingga menghambat terhadap jadwal pelayanan terhadap masyarakat.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Boediono ( 2003 : 60 ) bahwa : “Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Dengan demikian bahwa selama ini masih belum adanya jadwal untuk melaksanakan proses pelayanan.

### **4. Biaya/Tarif**

#### **a. Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa belum adanya keterangan dan sosialisasi secara resmi dari kantor Kecamatan Pataruman terkait tidak adanya biaya dalam pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kecamatan.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat IAI (2004:2) menyatakan : “Biaya adalah pengorbanan ekonomis yang diperlukan untuk memperoleh barang dan jasa”

Dengan demikian bahwa kurang dilakukan sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai kantor Kecamatan sehingga masyarakat belum mengetahui secara jelas mengenai biaya pelayanan di kantor Kecamatan Pataruman.

### **b. Kewajaran antara biaya pelayanan dengan hasil pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa selama ini prosedur yang rumit dalam mendapatkan pelayanan menyebabkan tidak sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, uraian di atas sesuai dengan pendapat Mulyadi (2002:8) adalah : “Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu”

Dengan demikian bahwa selama ini kurangnya dibangun komunikasi yang baik menyebabkan terhambatnya informasi terkait biaya pelayanan dengan hasil pelayanan.

## **5. Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk**

### **a. Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang ditentukan**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa selama ini kurangnya memahami prosedur pelayanan secara jelas dan terperinci menyebabkan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Ratminto (2006:103) pelayanan publik adalah : “Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta”.

Dengan demikian bahwa belum adanya penyesuaian pelayanan dan sarana prasarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan yang telah ditentukan.

### **b. Ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana pendukung pelayanan, seperti ketersediaan ruangan tunggu yang nyaman**

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa selama ini belum adanya anggaran untuk biaya pemeliharaan kantor menyebabkan kantor Kecamatan belum tertata dengan rapih.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Moenir (1992:119) mengemukakan bahwa sarana adalah “segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alatutama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangkakepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja”.

Dengan demikian belum sesuai anggaran menyebabkan belum mampu menyediakan ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

## **6. Kompetensi Pelaksana**

### **a. Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa selama ini kurangnya dilakukan evaluasi terhadap pegawai sehingga kurang mengetahui peningkatan pengetahuan dari masing-masing pegawai.

Berdasarkan uraian di atas sesuai dengan pendapat Wibowo (2012:76), pengertian Kompetensi merupakan :

Kemampuan melaksanakan pekerjaan atau tugas yang didasari ketrampilan maupun pengetahuan dan didukung oleh sikap kerja yang ditetapkan oleh pekerjaan. Kompetensi menunjukkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap tertentu dari suatu profesi dalam ciri keahlian tertentu, yang menjadi ciri dari seorang profesional.

Dengan demikian bahwa pegawai belum mampu untuk meningkatkan pengetahuan dan keahliannya sehingga belum mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang sudah ditentukan.

#### **b. Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa selama ini belum adanya pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga belum mengetahui sejauhmana keahlian dari para pegawai.

Berdasarkan uraian di atas sesuai dengan pendapat Napitupulu (2007:164) pelayanan adalah :

Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih

dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dengan demikian bahwa kurangnya dilakukan pengawasan sehingga kesulitan untuk mengetahui keahlian dari para pegawai.

### **7. Perilaku Pelaksana.**

#### **a. Respon pegawai terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa belum adanya team yang khusus menangani keluhan terkait pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, sehingga apabila ada keluhan dari masyarakat tidak mampu untuk menyelesaikan secara langsung.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat menurut Soekanto (1993: 48) respon sebagai : “Perilaku yang merupakan konsekuensi dari perilaku yang sebelumnya sebagai tanggapan atau jawaban suatu persoalan atau masalah tertentu”.

Dengan demikian bahwa pegawai selalu merespon segala keluhan yang datang dari masyarakat secara langsung agar permasalahan yang ada tidak merebak secara luas.

#### **b. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat tanpa pandang bulu**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kurangnya keterbukaan dan sikap profesionalisme dari sebagian pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat menyebabkan adanya pelaksanaan pelayanan yang berbeda terhadap sebagian masyarakat.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Wasistiono (2003 : 42) mengemukakan bahwa : “melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuk masyarakat manusiawi”

Dengan demikian bahwa masih adanya pegawai yang membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

## **8. Maklumat Pelayanan**

### **a. Petugas memiliki kesanggupan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kurangnya pegawai diberikan wewenang untuk menentukan kebijakan dalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pegawai tidak sanggup dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas sesuai dengan pendapat Sumaryadi (2010:70) adalah :

Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Dengan demikian bahwa pegawai berusaha untuk selalu sanggup dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan memberikan jaminan terhadap pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat.

### **b. Petugas memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kurangnya bimbingan dan kepercayaan diri dari sebagian pegawai terkait petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis dalam memberikan pelayanan sehingga sebagian pegawai belum mampu untuk memberikan jaminan terkait pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

Dari uraian tersebut di atas sesuai dengan pendapat Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah :

Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dengan demikian bahwa kurangnya bimbingan terhadap para pegawai kantor Kecamatan menyebabkan belum adanya jaminan dari pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

### **a. Adanya ketentuan yang jelas dalam melakukan penanganan pengaduan seperti melalui kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa masih kurangnya pegawai yang memahami teknologi yang berbasis komputerisasi sehingga pelayanan penanganan ngaduan melauai website belum dapat di akses secara optimal.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Ratminto (2005:2) yaitu :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dengan demikian bahwa pegawai sudah menyediakan layanan pengaduan sebagai sarana bagi masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh kantor Kecamatan serta berusaha untuk selalu sepat tanggap dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan.

### **b. Pegawai cepat tanggap dalam menindaklanjuti setiap**

### **pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kurangnya dilakukan rapat koordinasi dengan pimpinan untuk membahas dan menindaklanjuti secara cepat terhadap penanganan pengaduan yang datang dari masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan : “Sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing”.

Dengan demikian bahwa kurangnya pegawai cepat tanggap sehingga permasalahan yang terjadi belum mampu untuk ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.

## **2. Hambatan-hambatan yang di Hadapi Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015.**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui adanya hambatan-hambatan antara lain :

1. Belum adanya sosialisasi secara rutin kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Belum adanya papan informasi untuk menyampaikan setiap informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.

3. Kurangnya jumlah pegawai menyebabkan proses pelayanan pembuatan kartu keluarga menjadi kurang cepat.
4. Kurangnya pengawasan yang di berikan kepada pegawai sehingga masih ada pegawai yang menerima biaya dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.
5. Kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan menyebabkan sebagian masyarakat masih beranggapan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.
6. Kurangnya tingkat pendidikan dari pegawai di bagian pelayanan.
7. Kurangnya interaksi secara langsung dengan masyarakat menyebabkan para pegawai belum mampu untuk menampung keluhan dari masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan publik yang telah diberikan.
8. Kurangnya wewenang yang diberikan kepada para pegawai menjadikan pegawai terlihat kaku dan terkesan belum sanggup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
9. Kurangnya pegawai yang memahami teknologi yang berbasis komputerisasi sehingga pelayanan penanganan ngaduan melalui website belum dapat di akses secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi diketahui adanya hambatan-hambatan seperti tidak adanya program untuk mensosialisasikan mengenai persyaratan untuk pelaksanaan

pelayanan, belum adanya kesadaran untuk mengikuti prosedur pelayanan, kurangnya kemampuan petugas, belum adanya keterangan secara resmi dari kantor Kecamatan Pataruman, sebagian pegawai belum mampu memberikan keputusan langsung pada saat memberikan pelayanan, kurangnya pegawai diikutserakan dalam diklat dan seminar-seminara, belum adanya kotak saran untuk menampung keluhan dari masyarakat, kurangnya pengalaman dari para pegawai.

### **3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang di Hadapi Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015.**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang di hadapi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015 antara lain :

1. Bekerjasama dengan Pemerintahan Desa untuk melakukan sosialisasi secara instensif mengenai persyaratan dalam pelaksanaan pelayanan.
2. Mengaktifkan papan informasi sebagai sarana untuk menempelkan dan menyampaikan semua informasi mengenai prosedur pelayanan.
3. Mengajukan penambahan jumlah pegawai di bagian pelayanan masyarakat agar dalam

- pelaksanaannya dapat dilakukan secara cepat dan tepat.
4. Melakukan pengawasan yang ketat terhadap pegawai terkait tidak adanya biaya pelayanan untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.
  5. Melakukan rapat kerja dengan semua pegawai untuk menyamakan pemahaman agar dapat memberikan informasi yang jelas dan terperinci.
  6. Menyarankan kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan dan menerapkan ilmu pengetahuannya dalam pelaksanaan pelayanan.
  7. Melakukan interaksi secara langsung dengan masyarakat agar dapat mendengarkan segala keluhan terkait pelaksanaan pelayanan.
  8. Memberikan wewenang secara penuh terhadap pegawai pada saat melaksanakan pekerjaannya agar tidak kaku dan sanggup pada saat pelaksanaan pelayanan.
  9. Mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan komputer yang diadakan oleh Pemda setempat agar dapat memahaminya sehingga dapat mengaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan hasil observasi diketahui adanya upaya-upaya yang dilakukan seperti berusaha mengajukan program untuk bekerjasama dengan Pemerintahan Desa, memberikan pemahaman dan kesadaran terhadap semua elemen masyarakat,

memberikan kewenangan secara penuh kepada pegawai, membuat pernyataan dengan resmi dengan di tempel di papan pengumuman, berusaha untuk tidak tergantung terhadap pimpinan, mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan diklat, menenpatkan kotak saran di bagian informasi, memberikan kesempatan untuk melaksanakan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di uraikan dalam bab-bab sebelumnya mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015 secara umum belum dilaksanakan secara optimal. Begitupun berdasarkan hasil observasi diketahui selama ini kurangnya interaksi langsung dengan masyarakat, belum adanya papan informasi, kurang proaktif terhadap pelayanan, belum adanya sosialisasi, kurangnya pemahaman dari sebagian pegawai, pegawai yang baru diharapkan rajin untuk mempelajari dan memahami agar dapat membantu memberikan pelayanan.
- b. Hasil penelitian terhadap pegawai mengenai adanya hambatan-hambatan antara lain yaitu : Belum

adanya sosialisasi, kurangnya jumlah pegawai menyebabkan belum adanya jadwal yang tetap untuk melakukan pelayanan dan proses pelayanan pembuatan kartu keluarga menjadi kurang cepat, kurangnya anggaran untuk menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai seperti belum adanya ruang tunggu yang representatif, belum adanya kotak saran dan website sebagai sarana masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakannya, kurangnya pemahaman, keahlian dan pengetahuan petugas terkait pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dikarenakan masih kurangnya tingkat pendidikan pegawai sehingga masih ada sebagian pegawai yang kurang memahami teknologi yang berbasis komputerisasi menyebabkan pegawai belum mampu memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, kurangnya koordinasi dengan pimpinan untuk membahas terkait kesanggupan dari pegawai dalam memberikan jaminan pelayanan terhadap masyarakat serta menindaklanjuti secara cepat terhadap penanganan pengaduan yang datang dari masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan.

- c. Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut terlihat sudah adanya upaya yang dilakukan oleh petugas seperti : Bekerjasama dengan Pemerintahan Desa dan

media lokal untuk melakukan sosialisasi secara terbuka dalam rangka memberikan informasi terkait dengan persyaratan pelayanan, biaya pelayanan dan menjelaskan alur prosedur dalam pelaksanaan pelayanan agar dapat memberikan informasi secara jelas dan terperinci sehingga dapat memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan serta mengajukan penambahan jumlah pegawai di bagian pelayanan masyarakat agar dalam pelaksanaannya dapat melakukan pekerjaan secara cepat dan tepat, mengajukan penambahan anggaran untuk menyediakan dan melengkapi fasilitas dan sarana prasarana yang memadai seperti memperbaiki sarana ruang tunggu yang representatif agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu pelayanan di kantor Kecamatan, menyediakan kotak saran dan fasilitas komputer serta internet sebagai fasilitas untuk menyediakan website untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan masukan dan menyampaikan keluhan terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor Kecamatan, menyarankan kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi agar dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan keahliannya di bidang teknologi dan pemerintahan sehingga mampu di

aplikasikan di dalam pekerjaan sehari-harinya dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan, melakukan rapat koordinasi secara rutin dengan pimpinan untuk membahas kesiapan dan kesanggupan dari pegawai untuk memberikan jaminan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat serta membahas tindak lanjut yang harus dilakukan oleh pegawai untuk penanganan segala keluhan dan pengaduan yang datang dari masyarakat terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat penulis kemukakan yaitu :

- a. Sebaiknya pimpinan segera melakukan sosialisasi untuk menyampaikan informasi secara terbuka, jelas dan terperinci mengenai persyaratan, tahapan, besaran biaya pelayanan dan prosedur dalam pelaksanaan pelayanan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kemudahan terkait pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Sebaiknya pimpinan segera menambah anggaran untuk menyediakan dan menambah fasilitas dan sarana prasarana yang sudah rusak ataupun yang belum ada untuk memberikan keamanan

dan kenyamanan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.

- c. Sebaiknya pegawai dapat meningkatkan pengetahuan, keahlian dan pemahamannya dalam bidang pemerintahan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
- d. Sebaiknya pimpinan selalu mengadakan rapat koordinasi secara rutin untuk membahas dan mengevaluasi para pegawai dalam kesiapan dan kesanggupan untuk memberikan pelayanan dan menindaklanjuti semua keluhan dan pengaduan dari masyarakat sehingga mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

## F. DAFTAR PUSTAKA

### a. Sumber Buku :

Lalolo, Loina Krina P,2003. *Indikator Dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas,Transparansi dan Partisipasi, Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*, Jakarta.

Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*.Bumi Aksara. Jakarta  
Napitupulu, Paimin.2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*. Bandung: Alurni.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Rachbini, Didik J, 2002, Ekonomi Politik: Paradigma dan Teori Pilihan Publik, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Sadu Wasistiono. 2001. Esensi UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Bunga Rampai. Alqaprint. Jatinangor
- b. Sumber Perundang-undangan**
- Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan