

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MALINAU KOTA
KABUPATEN MALINAU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**
(suatu studi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Malinau Kota)

Oleh

GEBBY JEANET GIDION

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan sehingga terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Dengan bertitik tolak pada penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Malinau Kota, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Timur (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Malinau Kota)”

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, maka sebagai pelayan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, pemerintah harus senantiasa mengacu pada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan pemerintah adalah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan KTP.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Malinau Kota belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Tangibles, Reability, Responsivess, Assurance dan Empathy

Kata kunci : *Kualitas, Pelayanan Publik*

LATAR BELAKANG

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 dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehingga masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya pendidikan aparat juga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan.

Demikian halnya dengan disiplin kerja. Berdasarkan pengamatan awal, aparatur di Kecamatan Malinau Kota sangat rendah disiplinnya, hal ini antara lain terlihat dari jam datang serta jam pulang pegawai yang tidak sesuai aturan yang berlaku. Pada umumnya pegawai yang ada datang terlambat tapi pulang lebih cepat dari jam kantor. Kondisi ini jelas sangat menghambat pelayanan administrasi umum di Kecamatan Malinau Kota, seperti halnya pelayanan KTP yang banyak dikeluhkan masyarakat karena lambatnya proses penyelesaian.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Malinau Kota dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif.

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui keadaan pelayanan publik di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Timur terutama menyangkut pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Malinau Kota.
2. Untuk mengetahui kendala kualitas pelayanan publik di Kecamatan Malinau Kota.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kecamatan Malinau Kota dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, baik itu faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

Berikut ini akan dibahas berurutan berdasarkan indikator-indikator dari kualitas pelayanan.

1. Tangibles (Bukti Langsung)

Kualitas pelayanan di kantor camat akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor camat akan langsung diperhadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada, serta kebersihan kantor. Kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi tangibles (bukti langsung) diperlukan adanya penambahan atau pengadaan meja dan kursi, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih khusus kepada para aparat kantor camat, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur/leaflet yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi di kantor kecamatan, serta penyediaan lahan parkir serta penjaga keamanan atau penempatan Polisi Pamongpraja di kantor kecamatan.

2. Reliability (Kehandalan)

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Kecamatan Malinau Kota adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu bagian. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah. Menghadapi masalah ini, diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas pegawai seperti keilmuan atau wawasan serta kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan

baik formal maupun nonformal yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran. Di samping kuantitas dan kualitas pegawai kantor kecamatan, tingkat disiplin pegawai yang masih kurang merupakan salah satu penyebab dari lambatnya proses pengurusan administrasi. Tingkat disiplin yang dimaksud di sini adalah tingkat kehadiran pegawai di Kantor Kecamatan.

Diperlukan adanya tindakan tegas dari yang berwenang dalam hal ini Camat Malinau Kota untuk menindak tegas pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan rendah.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Malinau Kota bila dilihat dari dimensi daya tanggap sudah baik, dimana pemahaman atau sosialisasi tentang persyaratan layanan administrasi kependudukan seperti KK, KTP dan Akte Kelahiran terus dipantau dan diperhatikan oleh pegawai kantor kecamatan sampai pada penerbitan dokumen. Keterbukaan layanan kepada masyarakat dilakukan melalui sosialisasi di setiap pertemuan dengan aparat desa/kelurahan yang melibatkan masyarakat. Selain itu selebaran-selebaran informasi telah ditempel agar mudah dilihat langsung oleh masyarakat, untuk menghindari terjadinya kesalahan jika masyarakat melakukan pengurusan administrasi di kantor kecamatan.

Transparansi juga telah diterapkan untuk jenis layanan umum, persyaratan, biaya dan lain-lain baik melalui lisan maupun tulisan. Seperti halnya pengurusan KTP, yang sesuai dengan program pemerintah tentang penggratisan KTP kepada masyarakat. Adapun masyarakat yang membayar, karena sudah termasuk dalam APBDes dan telah ditentukan biaya tarifnya yaitu sebesar Rp. 10.00,00. Bila ada masyarakat yang membayar lebih, itu dikarenakan masyarakat yang tidak mau susah dan mau terima beres, sehingga dia bersedia membayarkan lebih untuk pengurusan bukan atas permintaan dari pegawai kantor kecamatan.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Persyaratan pelayanan umum sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang berkaitan. Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa aparat berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya.

Diharapkan aparat pemerintah dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

5. Empathy (Empati)

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparat yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut-

nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya Kecamatan Malinau Kota untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan.

➤ **Kendala Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Malinau Kota**

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai hal-hal yang kemudian menjadi penghambat atau pun pendukung jalannya pelayanan di Kantor Kecamatan Malinau Kota ;

1. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur- aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik.

2. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Malinau Kota adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa/kelurahan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

3. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Malinau Kota belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan.
 - 1) Tangibles (bukti langsung), ruang tunggu yang tidak dilengkapi dengan fasilitas meja dan kursi yang memadai, kebersihan yang kurang terawat, perlengkapan kantor yang tidak dimanfaatkan, informasi pendukung yang tidak tertata dengan baik serta lahan parkir yang sempit.
 - 2) Reability (kehandalan), kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi tergolong masih lambat, kurangnya jumlah pegawai dan kualitas dari pegawai yang ada masih kurang.
 - 3) Responsivess (daya tanggap), prosedur pelayanan kependudukan dalam hal ini kesederhanaan pelayanan dan keterbukaan layanan kepada masyarakat sudah baik.
 - 4) Assurance (jaminan), masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan.
 - 5) Empathy (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terlihat jelas dengan sikap aparaturnya yang terbuka sehingga keakraban terjalin antara masyarakat dan aparat.
2. Adapun mengenai kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Malinau Kota berdasarkan hasil penelitian adalah :

1) Sumber Daya Aparatur

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Malinau Kota. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan SLTA dan Sarjana, sehingga dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Selain itu pengalaman dan telah sering melakukan pelatihan (diklat).

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan Sumber daya manusia di Kecamatan Malinau Kota. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Malinau Kota telah mencukupi sekalipun masih ada kekurangan dari keluhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat akan merasa nyaman jika sarana dan prasarana dipenuhi dengan baik apa bila masyarakat datang ke kantor melakukan pengurusan.

3) Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian di Kecamatan Malinau Kota tentang kesadaran masyarakat masih ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, AK, di karenakan aktifitas kesaharian mereka dan ada juga sebagian masyarakat yang sadar akan hal tersebut.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Melihat persepsi aparaturnya pemerintah daerah dalam tugas pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di kantor desa Desa/ Kecamatan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan di bidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seharusnya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admosudidjo, S. Prajudi. (1992). *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.
- Burhan Bungin. 2001. *Metode Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Surabaya. Universitas Airlangga Press
- Gaspersz, Vincent & Jhon W. 1994. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta. Kerjasama Yayasan Indonesia Emas Gramedia Utamas
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Lukman Sampara. Sugianto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta. LAN RI
- Lukmana Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press
- Mansur, T. 2008. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhoksemawe*. Tesis. Sekolah Pascasarjana – USU. Medan.
- Mitrani, Alain. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompoetensi*. Jakarta. Grafiti
- Moenir H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Bumi Aksara

- Moenir A.S. 2007 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi. Aksara.
- Pasolong Harbani. 2010. *Teori Administrasi publik*. Bandung. Alfabeta
- Robbins P. Stephen . 1994. *Teori Organisasi : Struktur, Desain dan Aplikasi* . Jakarta. Arcan
- Siagian, P.Sondang. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sianipar J.P. 1999. *Perencanaan Peningkatan Kerja*. LAN RI.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Soekanto Soejono. 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.
- Supriadi, A. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa – FISIP. Serang.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi
- Yamit Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonesia Kampus Fakultas Ekonomi VII Yogyakarta
- Zeithaml Valarie A-Parasuraman A.and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Service Quality : Banlancing Customer Perceptinon and Expectations*. New York. The Pree Press

Literatur Lain

- Keppres Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 225 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Surat keputusan Bupati Malinau Nomor 90 Tahun 2002 Tentang Perubahan Keputusan Bupati Nomor 128 Tahun 2001 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Malinau.
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.