
PELAKSANAAN PELAYANAN UMUM DI KANTOR CAMAT

Kaja

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92,
Sintang, Indonesia, email: kajaunka@gmail.com

Abstract: *According to the Republik of Indonesia's Constitution, serving the community has become the duty of the government. Public servants carry out this duty by providing services that are straightforward, certain, secure, transparent, efficient, economical, fair and timely in accordance with established protocols. The purpose of this study is to outline and evaluate how public service are being implemented at the sub-district office. This study employed a descriptive qualitative methodology with two different data sets : primary and secondary. The study's findings demonstrate that service standards align with the primary responsibilities and activities of the public services divisions, including data and material gathering and task execution for the public service division.*

Keywords: *Implementation; service; service quality.*

Abstrak: Pelayanan pada masyarakat sudah menjadi kewajiban pemerintah sebagaimana diatur dalam Konstitusi Negara Republik Indonesia dan diberikan oleh aparat pemerintah berdasarkan prinsip kesederhanaan pelayanan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu dalam pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Camat, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi seksi pelayanan umum, untuk melaksanakan tugas dimaksud pelayanan umum sesuai fungsinya melaksanakan pengumpulan data dan bahan lingkup pelayanan umum, pelayanan data dan informasi Kecamatan, Pengordinasian dan penyiapan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dilingkup kecamatan meliputi standar pelayanan, survei kepuasan masyarakat, dan pengembangan inovasi pelayanan publik, didasarkan pada keinginan masyarakat agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum adalah Pengordinasian, pembinaan, pengawasan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat serta percepatan pencapaian standar pelayanan minimal diwilayah Pemerintah Kecamatan.

Kata Kunci: Pelaksanaan; pelayanan; mutu pelayanan

PENDAHULUAN

Peran pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk

menjaga suatu sistem ketertiban dan memberikan kesejahteraan pada masyarakat di mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari

pemerintahan. Pemerintah melayani masyarakat untuk menciptakan kondisi yang lebih baik sehingga memungkinkan setiap anggota masyarakat, dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Secara teoritis otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum, karena dengan adanya otonomi daerah dapat menciptakan kesetaraan posisi antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pelayanan umum adalah merupakan instrument kebijakan pemerintah untuk menurunkan kemiskinan dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat serta perbaikan yang berkualitas dari pelayanan umum merupakan suatu investasi dalam peningkatan modal manusia. Dengan demikian akan membawa dampak pada produktivitas masyarakat di masa yang akan datang dan pada saat yang sama, pelayanan umum itu secara langsung memenuhi konsumsi dasar yang merupakan tujuan dari kebijaksanaan pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah dara Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 10 Pegawai ASN berfungsi : a) pelaksana kebijakan publik b) pelayanan publik, dan c) perekat dan pemersatu. Selanjutnya pasal 11 Pegawai ASN bertugas : a) melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan b) memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan c) mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Berdasarkan Undang-Undang tersebut bahwa hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah hubungan Pemerintah Pusat dengan Daerah dapat dirunut dari alenia ketiga dan keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Alenia ketiga memuat pernyataan kemerdekaan bangsa Indonesia sedangkan alenia keempat memuat pernyataan bahwa setelah menyatakan kemerdekaan, yang pertama kali dibentuk adalah pemerintah negara Indonesia yaitu Pemerintah Nasional yang bertanggungjawab mengatur dan mengurus bangsa Indonesia. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum memenuhi

harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti (a) Tata cara Pelayanan, (b) Rendahnya Pendidikan aparat, (c) Kurangnya sarana dan Prasarana, dan (d) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan Umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan Umum.

Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan surat pengantar pembuatan KTP, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Pindah, pelayanan pembayaran PBB, dan pengantar pembuatan akte kelahiran, dirasakan masih belum efektif, sehingga wilayah aspirasi dan kepentingan umum masih kurang tersentuh. Pelaksanaan tugas aparatur yang selama ini berkesan berbelit-belit kurang bersahabat dalam pelayanan kepada masyarakat, artinya suatu bentuk pelayanan yang efektif menjadi suatu kebutuhan yang dapat mendatangkan keuntungan ganda.

Keuntungan bagi masyarakat yang menerima pelayanan, juga keuntungan bagi aparat yang memberikan pelayanan. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan masyarakat, pelaksanaan pelayanan umum sangat penting untuk diperhatikan. Berdasarkan permasalahan tersebut, pertanyaan yang dapat diajukan adalah Bagaimanakah Pelaksanaan pelayanan umum di kantor Camat?

Dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi yang melayani yakni memiliki suatu keterampilan dan keahlian tersebut pihak yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan, kebutuhan individu dan organisasi.

Menurut Ashari (2003 : 45) secara teoritik beberapa persyaratan yang harus dipenuhi agar pelayanan publik dapat efektif yaitu : (a) Organisasi harus

mempunyai kemampuan untuk melaksanakan pelayanan publik (memenuhi *performance*) (b) Isi pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan (*Need*) dari masyarakat. Persyaratan ini berhubungan dengan utilitas fasilitas pelayanan public (c) masyarakat mempunyai kepercayaan kepada organisasi penyelenggaraan pelayanan publik (terkait dengan partisipasi dan komitmen sosial) (d) Organisasi pelayanan publik harus selalu dan siap beradaptasi dengan perubahan lingkungan (nilai-nilai baru dalam pelayanan publik). Menurut Diamar (2003 : 45) pelayanan publik antara lain terdiri dari. “(1) Pelayanan dasar seperti pendidikan. Kesehatan dan pertolongan untuk kelompok miskin ; (2) Pelayanan administrasi seperti, KTP, Akte Kelahiran, kematian, perizinan dan sertifikasi ; (3) Pelayanan penyediaan sarana dan prasarana baik untuk kegiatan sosial maupun ekonomi ; (4) pelayanan penyediaan lapangan pekerjaan ; (5) pelayanan perlindungan dan keamanan”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dan tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun peta situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga Pemerintah sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal. Inilah tantangan nyata bagi para manajer pelayanan di kalangan lembaga-lembaga Pemerintah,

menemukan keseimbangan yang optimum antara pelanggan eksternal dan internal. Menurut Nurdin dan Yeti, S. (2001:42) bahwa dalam menuju tingkat produktivitas penyelenggaraan pelayanan publik, harus di administrasikan dengan berpegang pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

(a) Menerapkan kembali prosedur dan tehnik yang dilandasi oleh pengetahuan terorganisir (b) mencapai keharmonisan tindakan kelompok, bukan sebaliknya (c) mencapai suasana kerja sama manusia bukan individualisasi yang semraut (d) ekerja untuk memperoleh out-put semaksimal mungkin (e) Mengembangkan para bawahan semaksimal mungkin sesuai dengan segala kemampuan yang ada pada diri dan kemakmuran persatuan mereka sendiri.

Menurut kelima prinsip di atas adalah seperangkat pedoman yang dapat di pegang dalam setiap langkah penyelenggaraan administrasi tata usaha agar usaha-usaha organisasi itu mampu mencapai tingkat produktivitasnya semaksimal mungkin, yang pada gilirannya tujuan organisasi itu sendiri dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan salah satu hal yang tidak terlepas dari kepentingan umum yang hubungannya saling berkaitan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan.

Menurut Ratminto, (2010 : 52-53), bahwa pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan

posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari a) Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b) Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, bahwa pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan atau masyarakat mendapatkan prioritas utama, maka diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari; kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan dengan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik pelayanan diperlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam melayani masyarakat. Menurut Kotler (dalam Napitupulu 2007: 164) menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi: (a) *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi (b) *Inseparability* (tidak dapat

dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan (c) *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan (d) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Sejalan dengan uraian di atas, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, mengamanatkan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib dilaksanakan dengan berpedoman pada standar pelayanan minimal (Standar Pelayanan Umum) yang dilaksanakan secara bertahap.

Pemerintah menyusun RPP tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Bila sudah diterapkan, maka standar pelayanan umum akan dijabarkan oleh masing-masing kementerian/lembaga terkait untuk menyusun standar pelayanan umum masing-masing. Standar pelayanan minimal (SPM) didefinisikan sebagai tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan urusan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara berkewajiban : a) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan b) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan c) Menempatkan pelaksana yang kompeten d) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik e) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik f) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik g) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan h) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya i) Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik j) Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan k) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berbagai upaya dilakukan Pemerintah untuk meningkatkan

kualitas pelayanan pada masyarakat, peningkatan kualitas dimaksud agar pemberi pelayanan melaksanakan tugasnya tepat waktu serta tepat dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Menurut Ismail (2003 : 131) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak lepas dari kepuasan publik sebagai pengguna jasa layanan. Sbagaimana yang dirumuskan oleh tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Kepemerintahan yang baik, tentang gambaran situasi dan kondisi yang terjadi bilamana tata pemerintahan yang baik diterapkan antara lain adalah meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha swasta.

Pelaksanaan pelayanan Umum di Kecamatan bahwa di kebanyakan daerah belum dapat berjalan dengan optimal, sebenarnya keadaan seperti ini dapat saja di atasi jika ada kemauan dari pemerintah daerah untuk menjadikan Kecamatan pusat pelayanan yang baru. untuk itu harus ada kewenangan yang jelas yang dimiliki oleh Kecamatan, karena didana alokasi Khusus mungkin seseorang bertindana alokasi Khusus tanpa mempunyai kewenangan. Selain kewenangan, maka dana, personil dan logistik juga sangat berpengaruh pada pelayanan yang akan di berikan Kecamatan. jika kita telaah secara benar maka peningkatan pelayanan Umum dapat dilakukan dengan dua pendekatan yakni pendekatan sektoral dan pendekatan kewilayahan.

Pendekatan kewilayahan inilah Kecamatan dapat dijadikan sebagai pusat pelayanan yang baru. Jenis Jenis

Pelayanan Kantor Camat meliputi : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Perbengkelan. Prosedur Pelayanan di Kantor Camat : (1) Masyarakat pemohon melengkapi bahan atau kelengkapan yang dibutuhkan (2) Bahan serta kelengkapan di olah di Kantor wali nagari setempat (3) Bahan serta kelengkapan tersebut kirimkan ke kantor Camat, (4) Data di olah oleh petugas pelayanan di Kantor Camat, (4) Data yang telah di olah kemudian di cek serta di tandatangi oleh Camat, (5) Bahan-bahan yang di urus telah bisa di ambil dan di bawa oleh Masyarakat, Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan. Sedangkan istilah umum berasal dari Bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Selain itu, ada beberapa pendapat yang mendefenisikan tentang pelayanan.

Lukman (2000:37) bahwa, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya didana alokasi Khusus terikat pada suatu produk secara fisik. Lukman (2000:6) berpendapat pelayanan umum adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan

kepuasan pelanggan. Menurut Inu Kencana dalam Sinambela (2006: 21) mendefenisikan Pelayanan Umum adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan alokasi khusus yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki, Oleh karena itu, pelayanan umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya didana alokasi Khusus terikat pada suatu produk secara fisik. Seperti yang dikatakan Moenir (2001:9) Pelayanan umum dan hak dasar warga Negara dan hak asasi saling berkaitan didana alokasi khusus terpisahkan satu sama lain. Pelayanan umum diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Umum adalah; Segala kegunaan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan umum sebagai uoaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, Negara didirikan tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan bagian utama dari tujuan

nasional. Asas Pelayanan Umum. Pelayanan Umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut : a) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan Umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan Umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas c) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hokum yang dapat dipertanggung jawabkan d) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah terpaksa harus mahal, maka Instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Pelayanan Umum sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63

Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan bahwa segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk (penyediaan/pemberian) barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup pelayanan umum yang diberikan oleh Pemerintah sangat luas dan kompleks, baik menurut bentuk, jenis, maupun sifatnya. Oleh karena itu, agar terciptanya suatu kepastian hukum dan keamanan di bidang pelayanan umum oleh Pemerintah, perlu adanya suatu landasan hukum sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/Umum. Prinsip pelayanan umum adalah sebagai berikut : (1) Kesederhanaan Pelayanan.

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, didana alokasi Khusus berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan (2) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan. Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;

Jadwal waktu penyelesaian pelayanan (3) Keamanan dalam Pelayanan. Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat (4) Keterbukaan dalam Pelayanan. Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun didana alokasi Khusus diminta (5) Efisiensi dalam Pelayanan. Prinsip ini mengandung arti : Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait (6) Ekonomis dalam Pelayanan. Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan didana alokasi Khusus menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (7)

Keadilan yang Merata dalam Pelayanan. Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat (8) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan . Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan terhadap permintaan, keinginan, dan harapan masyarakat yang mempunyai nilai yang tinggi dan bermutu (berkualitas). Dengan demikian dapat ditarik pengertian secara sederhana bahwa layanan prima adalah pelayanan yang bermutu. Menurut Moenir (2000:26) Lebih jauh lagi hakekat dari pelayanan umum yang prima adalah berupa upaya-upaya sebagai berikut : (1) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi Pemerintah di bidang pelayanan umum (2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien) (3) Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat secara luas. Setelah dilakukan hal-hal sebagaimana diuraikan di atas, diharapkan Pemerintah dapat memberikan kepada masyarakat suatu pelayanan umum yang prima, sehingga dengan demikian persepsi masyarakat terhadap kinerja birokrasi Pemerintah akan menjadi lebih

baik lagi, yang pada akhirnya nanti dapat dibangun hubungan yang harmonis antara Pemerintah dan masyarakat. Pada satu sisi Pemerintah akan memiliki legitimasi yang kuat dihadapan masyarakat dan pada sisi yang lain masyarakat akan mendapat pelayanan yang baik dan prima dari Pemerintah.

Pelayanan Umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya". Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*Performance*) atau suatu usaha (*Effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerimaan jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri

Menurut Inu Kencana dalam Sinambela (2006:40) mendefinisikan Pelayanan Umum adalah "sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan

tindakan alokasi Khusus yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki". Oleh karena itu, pelayanan umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya didana alokasi Khusus terikat pada suatu produk secara fisik. Pada hakekatnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa.

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara

terbuka dan transparan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia Sistem Kependudukan Pelayanan KTP adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memperoleh identitas atau bukti (legitimasi) bagi penduduk dalam wilayah Republik Indonesia. Sedangkan pelayanan kartu keluarga adalah pemberian kartu yang memuat data kepada keluarga dan semua data anggota keluarga. Hakekat pelayanan umum adalah (1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan Umum. (2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan Umum dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna; (3).Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Artinya penelitian ini menggambarkan apa adanya dilapangan dengan pendekatan kualitatif yaitu menggunakan latar alamiah, menggunakan manusia sebagai instrumen utama, menggunakan metode kualitatif (pengamatan, wawancara, atau studi dokumen) untuk menganalisis data secara deskriptif. Menurut Amirin (2000:118) penelitian deskriptif

menghasilkan penelitian yang tarafnya dalam memberikan penjelasan mengenai gejala yang diteliti paling rendah, sebab penelitian ini tidak berusaha untuk mengetahui (menjelaskan) sebab akibat, melainkan hanya sekedar menghasilkan keterangan yang menggambarkan ciri-ciri gejala saja. Penelitian ini menekan pada prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek penelitian. pada saat sekarang berdasarkan fakta yang nampak atau sebagaimana adanya. Adapun Subjek Penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Camat Kayan Hilir Kabupaten Sintang, Masyarakat yang mendapatkan pelayanan umum pada saat penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Intensitas pelayanan berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pelayanan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Selain melayani berbagai urusan pelayanan administratif kependudukan dan perijinan, pemerintah Kecamatan juga mengemban tugas melaksanakan pelayanan dasar sektoral, mulai dari urusan ketertiban dan kemandirian, pendidikan, kesehatan, pengentasan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, dan upaya-upaya konkrit mensejahterakan masyarakat.

Rekomendasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha

Perdagangan (SIUP), Untuk mendapatkan layanan, prosedur pelayanan di Kantor Camat: (1) Masyarakat pemohon melengkapi bahan atau kelengkapan yang dibutuhkan (2) Bahan serta kelengkapan tersebut dapat dibawa atau di kirimkan ke kantor Camat, (3) Data di olah oleh petugas pelayanan di Kantor Camat, (4) Data yang telah di olah kemudian di cek serta di tanda tangani oleh Camat, (5) Bahan-bahan yang di urus telah bisa di ambil dan di bawa oleh masyarakat. Pada umumnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa.

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pelayanan umum menurut Mukarom (2015 : 81) Pelayanan umum lebih sesuai jika digunakan untuk menerjemahkan konsep *public service* yang dapat

dipadankan dengan istilah pelayanan publik.

Dengan demikian pelayanan publik merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan. Semua warga masyarakat yang ingin mengurus surat di Kecamatan dilayani semua tidak ada perbedaan antara warga dan pegawai Kecamatan. Warga datang dilayani oleh staf Kecamatan khususnya yang membidangi pelayanan umum pemerintahan. Tentunya dalam pemberian pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditentukan. Prosedur tersebut di sosialisasikan dan diketahui oleh seluruh masyarakat Masyarakat dalam hal pengurusan KTP, KK atau hal lainnya terlebih dahulu harus ke RT untuk mengambil surat keterangan domisili selanjutnya diserahkan ke Kantor Kecamatan.

Pemberian pelayanan berdasarkan aturan formal serta sesuai dengan prosedur pelayanan sehingga pemberi pelayanan konsisten dalam menerapkan aturan pelayanan tanpa ada kendala apapun. Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan oleh pemberi layanan pada pihak penerima layanan.

Prosedur pelayanan diketahui oleh seluruh masyarakat sehingga memudahkan proses pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan

akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat, pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Hal tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi sebab kurang adanya sosialisasi kepada masyarakat. Efisiensi dalam pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Ketepatan Waktu dalam pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan bagi penerima layanan maupun pemberi layanan sehingga menawarkan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani. Pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang baik berorientasi pada pelanggan secara cepat, tepat dan

tanggap, oleh karena itu, untuk melaksanakan pelayanan agar cepat dan tepat diperlukan adanya pembagian tugas, pembagian tugas ini bertujuan agar para pegawai dapat mengembangkan diri sesuai dengan spesialisasi tugas yang diberikan dan yang menjadi tanggungjawabnya. Pembagian tugas dalam sebuah organisasi sangat penting selain mendeskripsikan job deskripsi yang dibebankan pada yang bersangkutan juga menunjukkan keahlian pegawai secara individu. Pembagian tugas ini adalah penempatan pegawai yang dilakukan oleh pimpinan sesuai dengan skill yang dimiliki sehingga dengan mudah dalam mengembangkan diri, selain itu tugas yang dilaksanakan sesuai skill mempermudah dalam pelaksanaan pekerjaan diantaranya dapat melayani masyarakat dengan baik. Dengan demikian waktu dalam memberikan pelayanan dapat dilaksanakan dengan singkat, tepat sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan baik berdasarkan visi dan misi maupun berdasarkan prosedur serta mekanisme yang telah ditentukan.

Pelayanan yang baik selalu menetapkan Standar operasional prosedur (SOP) sehingga dapat menjadi patokan dalam pelaksanaan pekerjaan, demikian juga pelayanan umum di kantor Camat sudah memiliki Standar Operasional Prosedur sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan pada masyarakat. Ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi keinginan masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga menuntut pada pemberi

layanan untuk dapat melaksanakannya dengan baik, pelayanan yang baik memberikan kepuasan pada masyarakat artinya pelayanan yang baik yang dapat memenuhi harapan dan tujuan masyarakat.

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan adalah salah satu patokan untuk mengukur berkualitاسnya sebuah organisasi yang memperjuangkan hak-hak masyarakat, selanjutnya pelayanan yang baik menjalankan tugasnya secara efektif dan efisien serta tidak berbelit-belit berdasarkan prosedur yang telah ditentukan, sebab prosedur dibuat bukan untuk menjadikan pelayanan lambat tetapi sebaliknya agar pelayanan teratur dan memudahkan dalam memberikan pelayanan dengan demikian ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan dapat di capai dengan baik, yang pada akhirnya memberikan kemudahan pada masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat selaku penerima layanan. Pembagian tugas sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bukan bertujuan untuk bekerja sendiri-sendiri akan tetapi pekerjaan tersebut saling berkaitan antar unit dan saling memainkan peran masing-masing, tetapi pekerjaan tersebut tetap dalam satu rangkaian merupakan kegiatan dari tim kerja (*team work*) berhasil atau tidaknya pekerjaan tersebut adalah tergantung kekompakan tim, oleh karena itu tidak dapat ditentukan keberhasilan hanya satu bagian maupun satu unit saja melainkan ditentukan oleh tim kerja secara keseluruhan.

Dengan demikian organisasi memiliki kerangka hubungan dengan unit lainnya, sebab pembagian tugas bukan berarti setiap pegawai hanya melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya tetapi memiliki hubungan dengan tugas lain atau bidang tugas lainnya, karena organisasi merupakan proses kerja sama penggabungan pekerjaan pada individu atau kelompok yang menjalankan tugas secara efisien, sistematis, positif dan terkoordinasi dari usaha yang tersedia sesuai dengan tujuan organisasi, maka organisasi merupakan pengembangan orang-orang benda atau alat sebagai sarana pendukung dalam pelayanan yang bertalian dengan pekerjaan yang teratur dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan organisasi mencapai tujuan menjadi salah satu indikator tingkat produktivitas kerja yang tinggi dipengaruhi oleh tingkat kinerja para pegawai secara individu-individu, karena semakin tinggi tingkat kinerja individu pegawai akan mengakibatkan tingkat kinerja organisasi semakin tinggi pula yang pada akhirnya tercapai tingkat produktivitas kerja organisasi yang tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Standar Pelayanan telah sesuai dengan ketentuan, untuk mewujudkan efektivitas standar pelayanan merujuk pada standar operasional prosedur (SOP) pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayanan pada warga

masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dilakukan secara efektif dan efisien sesuai potensi yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan. Proses pelayanan umum berdasarkan prosedur dan mekanisme yang telah dibuat dan dijalankan bersama-sama oleh pegawai pemerintah Kecamatan tujuannya untuk memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat dengan menerapkan kedisiplinan aparatur dan tertibnya administrasi khususnya persyaratan dalam menerima pelayanan. Tertibnya administrasi dilaksanakan sesuai ketentuan dan mekanisme tidak bermaksud memberikan pelayanan yang berbelit-belit, justru persyaratan yang lengkap memudahkan pelayanan sehingga tidak menggunakan waktu lama, itu sebabnya mekanisme, prosedur dan persyaratan penting diketahui oleh masyarakat apabila memerlukan rekomendasi dan pelayanan lainnya. Adanya disiplin kerja yang baik menciptakan interaksi yang harmonis, baik antara aparat dengan sesama aparat birokrasi maupun antara aparat dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan pada umumnya memiliki prinsip sederhana, memiliki kejelasan, keterbukaan, kepastian, efisien, dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

Adapun saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut : Standar pelayanan yang baik sudah dijalankan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sehingga memberikan kepuasan, sebaiknya perlu dipertahankan bahkan perlu ditingkatkan. Standar operasional

prosedur (SOP) menjadi indikator dalam memberikan pelayanan, demikian juga pelayanan umum pemerintah Kecamatan tentu memiliki mekanisme maupun prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, oleh karena itu hendaknya prosedur dan mekanisme yang dibuat agar mudah dipahami oleh masyarakat dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin. 2000. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Atik Winarsih & Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar,
- Ashri, ET. 2003 *Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Persaingan Bebas*. Jakarta : Forum Inovasi UI.
- Diamar, S. 2003. *Berapa Catatan Kunci Dimensi Politik Pelayanan Publik*. Jakarta : Forum Inovasi UI.
- Ismail, Mohammad. 2003. *Akuntabilitas Pelayanan Prima Dalam Kapasitas PNS sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat*. Jakarta : Grasindo.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir H.A.S, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir H.A.S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal. dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia

Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.

Nuridin dan Yeti, S. 2001. *Ketatausahaan*. Bandung: Armico.

Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Peraturan Perundangan Undangan:

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006,
Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023
Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PAN Nomor 63
Tahun 2003 Tentang Pedoman
Penyelenggaraan Pelayanan