

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TAPALANG KABUPATEN MAMUJU

Muhammad Massyat¹

¹Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Al Asy'ariyah Mandar
Email: achatwibowo@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine how far the implementation of public services was held at Tapalang Mamuju District Head Office, by referring to good governance standards. The types of services available are; the field of government consists of the services of KTP and KK; the field of development consists of IMB services and land warfare letters; general field is the service of certificate of heirs, birth certificate, and death certificate. In this study, the author uses descriptive research type. The sample selection was used purposive sampling technique. The results showed that the behavior of the apparatus regarding obedience, perseverance, satisfaction was quite high, discipline was still low, responsibility was still low, the quality of IMB and SITU procedures were difficult, KTP and KK services were quite easy, permit services were quite easy.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana pelaksanaan pelayanan publik diselenggarakan di Kantor Camat Tapalang Mamuju, dengan mengacu pada standar *good governance*. Jenis pelayanan yang ada yakni; bidang pemerintahan terdiri atas pelayanan KTP dan KK; bidang pembangunan terdiri atas pelayanan IMB dan surat kererangan tanah; bidang umum adalah pelayanan surat keterangan ahli waris, surat keterangan kelahiran, dan surat keterangan kematian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif. Pemilihan sampel digunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku aparatur soal ketaatan, ketekunan, kepuasan tergolong cukup tinggi, kedisiplinan masih rendah, tanggung jawab masih rendah, Kualitas IMB dan SITU prosedurnya sukar, pelayanan KTP dan KK cukup mudah, pelayanan izin cukup mudah.

Kata Kunci: pelayanan publik, *good governance*.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara. Tugas ini telah digariskan dalam UUD 1945 alinea ke empat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Beberapa pakar berpendapat bahwa peranan pemerintah harus berfokuskan pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain pemberdayaan dan pembangunan.

Tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (1997; 11) pada hakekatnya adalah pelayanan pada masyarakat. Dengan kata lain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Aparat pemerintah sebagai elemen pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan kepada publik atau warga Nengara.

Untuk terwujudnya *good governance* dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga masyarakat. Kesempatan yang memungkinkan warga mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Dan atas dasar itu pemerintah membentuk Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dengan hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Mengingat Kecamatan adalah ujung tombak yang langsung bersentuhan dengan masalah-masalah masyarakat, maka buruknya profesionalisme pegawai pada tingkat kecamatan akan mempengaruhi citra pelayanan publik di mata masyarakat secara umum. Artinya jika pelayanan di tingkat Kecamatan baik, maka secara umum tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik tersebut akan tertuju kepada pucuk kepemimpinan pada saat itu dan begitu pula sebaliknya.

Permasalahan dalam hal pelayanan memiliki dimensi yang sangat luas dengan ragam corak pelaksanaan diberbagai keadaan. Idealnya kita mampu mengukur kondisi kualitas pelayanan publik, dalam hal ini tentunya bukan hanya pada kantor camat saja tetapi pada setiap institusi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik yang berlaku di lingkungan masing-masing. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*).

Berbagai fenomena menggambarkan kurang optimalnya kualitas pelayanan publik selama ini yang dirasakan masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang di rasakan amat jauh dari harapan. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam pelaksanaan layanan publik. Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka tidak ada pilihan lain, pelayanan di Kantor Camat Tapalang harus dapat berjalan secara professional. Dalam pengertian bahwa meskipun terjadi penambahan rantai birokrasi, namun dalam proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Adapun jenis pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Tapalang adalah; Bidang Pemerintahan terdiri atas Pelayanan KTP dan KK; Bidang Pembangunan adalah pelayanan IMB dan surat kererangan tanah; Bidang Umum adalah pelayanan surat keterangan ahli waris, surat keterangan kelahiran, dan surat keterangan kematian.

KTP yang diterima oleh masyarakat belum sepenuhnya memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat terkait waktu penyelesaian KTP yang kurang jelas sehingga menyulitkan masyarakat. Pada dasarnya penelitian tentang pelaksanaan layanan publik ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas dari segi waktu dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Oleh karena itu penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di kantor Camat Tapalang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif. Hal ini didasarkan pada tujuan penelitian yang bermaksud menggambarkan, mendeskripsikan dan bermaksud menginterpretasi masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan layan publik di Kantor Kecamatan Tapalang khusunya dalam pelayanan pembuatan KTP. Mengenai pemilihan sampel (responden dan informan) pada penelitian ini akan digunakan teknik *purposive sampling*.

Teknik *purposive sampling* yaitu metode atau teknik pengambilan sampel yang disesuaikan dengan tujuan penelitian dan hanya mengambil beberapa unit sampel saja yang diambil secara langsung dan dianggap mewakili dan mengetahui permasalahan. Adapun Informan yang dipilih yaitu:

- Camat Tapalang 1 Orang
- Kepala Seksi Pemerintahan 1 Orang
- Staf Kecamatan 4 Orang
- Masyarakat Tapalang 10 Orang

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan

Sektor pelayanan publik berkembang dengan pesat, baik dalam arti kuantitas maupun diversitas. Perkembangan ini tentu tidak bisa terlepas dari permintaan masyarakat yang juga semakin meningkat. Imbas dari perkembangan yang demikian pesat itu adalah lahirnya kebutuhan baru yang tidak bisa dikelola dengan baik oleh sistem akuntabilitas publik tradisional. Sistem akuntabilitas publik tradisional hanya mengandalkan hubungan formal antara legislatif, birokrasi pemerintahan dengan lembaga penyedia layanan publik itu sendiri.

Kantor Kecamatan Tapalang adalah penyedia layanan publik salah satunya adalah perizinan dan administrasi kependudukan. Kehandalan pelayanan publik ditinjau dari aspek keadilan sosial, harus berfokus pada pengembangan pelayanan yang mudah, transparan dan menganut paradigma baru pelayanan publik. Dalam pelaksanaan di lapangan, khususnya dalam pemberian perizinan dan administrasi kependudukan, analisis kualitas pelayanan belum pernah dilakukan. Untuk itu, pada bagian ini akan dilakukan analisis terhadap indikator kualitas pelayanan sesuai SK Menpan No 63/Kep/Men.PAN/7/2003.

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Berdasarkan syarat pengajuan masing-masing jenis pelayanan, diketahui bahwa prosedur pelayanan sangat sederhana, yakni mengisi formulir atau berkas sesuai dengan jenis layanan yang diinginkan dan memenuhi kelengkapan administrasi.

Untuk mengetahui pendapat responden terhadap kemudahan prosedur dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1
Pendapat Responden terhadap Kemudahan Prosedur
Pelayanan di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan yang diterima | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|-------------------------------|-------------------|------------|------------|--------------|
| | Sangat Mudah | Mudah | Sukar | |
| Rekomendasi IMB | - | 2 20,00 | 8 80,00 | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | - | 0 37,5 | 5 62,5 | 8 100,00 |
| Izin Penelitian | 3 100,00 | - | - | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | 24 77,41 | 5 16,12 | 2 6,45 | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | 9 50,00 | 5 27,77 | 4 22,22 | 18 100,00 |

Sumber: *Hasil Analisis, 2017*

Tabel 1 menunjukkan bahwa jenis pelayanan yang dianggap sukar adalah rekomendasi IMB (80,00%) dan rekomendasi SITU (62,5%). Sedangkan jenis pelayanan yang dianggap mudah adalah izin penelitian dimana semua responden menyatakan sangat mudah (100%), KTP (77,41%) dan KK (50,00%). Kemudahan pengurusan KTP dan KK, berdasarkan syarat pengajuan, diketahui bahwa prosedur pelayanan khususnya KTP dan Kartu Keluarga memang sangat sederhana, yakni mengajukan permohonan dan kelengkapan berkas berupa pas foto, Kartu Keluarga, bukti pembayaran PBB dan pengantar dari kelurahan. Hal ini dikemukakan oleh salah seorang responden (Ra):

“Prosedur yang harus dijalani mudah, yakni hanya mengajukan permohonan dan melengkapi syarat-syarat” (Wawancara, 5 Februari 2017).

Setelah dilakukan *cross check*, berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang aparat, diketahui bahwa pada dasarnya prosedur yang harus dijalani cukup sederhana, namun masih ada beberapa anggota masyarakat merasa kesulitan menyiapkan berkas-berkasnya. Meskipun demikian, mereka tetap menyelesaikan kelengkapan berkas walau dalam jangka waktu yang cukup lama. Kondisi ini tentu saja tidak diharapkan oleh pihak pemberi jasa layanan, karena hal tersebut akan menghambat kelancaran proses pengurusan perizinan.

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan. Persyaratan yang harus dipenuhi yaitu: fotocopi KTP yang masih berlaku, bukti pelunasan PBB dan surat permohonan sesuai dengan jenis layanan.

Untuk mengetahui pendapat responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2:

Tabel 2
Pendapat Responden terhadap Kesesuaian Prasyarat Pelayanan
dengan Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan yang diterima | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|-------------------------------|-------------------|------------|--------------|--------------|
| | Sangat sesuai | Sesuai | Tidak sesuai | |
| Rekomendasi IMB | 8 80,00 | - | 2 20,00 | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | 5 62,5 | - | 3 37,5 | 8 100,00 |
| Izin Penelitian | 3 100,00 | - | - | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | 24 77,41 | 5 16,12 | 2 6,45 | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | 9 50,00 | 9 50,00 | - | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata pendapat responden terhadap persyaratan pelayanan adalah sangat sesuai dengan jenis pelayanan, yakni 80,00% pada jenis pelayanan rekomendasi IMB, 62,5% pada rekomendasi SITU, 100% pada izin penelitian, 77,41% KTP dan 50,00% untuk KK. Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang responden (Dr) yang mengurus rekomendasi IMB:

“Persyaratan yang ditetapkan untuk mengurus rekomendasi sudah sesuai dengan jenis pelayanan. Kami harus melengkapi berkas seperti rekomendasi dari kelurahan, photocopy KTP, bukti kepemilikan lahan yang sah dan permohonan. Kalau salah satunya tidak ada, permohonan tidak akan diproses, sampai menunggu berkas dilengkapi” (Wawancara, 5 Februari 2017).

Berbeda dengan pendapat responden yang menganggap bahwa ada persyaratan yang tidak sesuai dengan jenis pelayanan. Salah satunya adalah gambar bangunan. Berikut pernyataan responden (Kt):

“Persyaratan yang susah dipenuhi adalah gambar bangunan, padahal sepengetahuan saya, gambar bangunan adalah syarat pada Dinas Tata Ruang, bukan di Kantor Kecamatan. Jadi sampai sekarang berkas saya

belum diproses, padahal saya membutuhkan rekomendasi tersebut untuk pengurusan lebih lanjut" (Wawancara, 5 Februari 2017)

Tabel 3
Pendapat Responden terhadap Kejelasan dan Kepastian
Aparat Pelayanan di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|----------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------|
| | Sangat Jelas | Jelas | Tidak Jelas | |
| Rekomendasi IMB | - | 8 80,00 | 2 20,00 | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | - | 6 75,00 | 2 25,00 | 8 100,00 |
| Izin Penelitian | - | 3 100,00 | - | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | - | 27 87,09 | 4 12,91 | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | - | 15 83,33 | 3 16,67 | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 3 menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa responden yang menganggap ketidakjelasan aparat yang harus melayani permohonan, yakni masing-masing 20,00% untuk rekomendasi IMB; 25,00% untuk rekomendasi SITU; 12,91% untuk KTP dan 16,67% untuk KK. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa, hal ini terjadi karena pada saat proses pengurusan, pejabat yang berwenang sedang menjalankan dinas luar, sehingga wewenang dan tanggung jawab didisposisikan pada aparat lain. Berdasarkan hasil pantauan di lapangan, memang terkadang ada aparat meninggalkan ruangan atau meja pada saat-saat tertentu. Misalnya menjelang jam 12.00. Dan kalau ada warga masyarakat yang kebetulan datang mengurus, mereka akan kebingungan, pada siapa mereka seharusnya mengajukan permohonan tersebut.

Kemampuan aparat pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki aparat dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4
Pendapat Responden terhadap Kemampuan Aparat dalam Memberikan
Pelayanan di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan yang diterima | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|-------------------------------|-------------------|--------------|-------------|--------------|
| | Sangat Mampu | Kurang mampu | Tidak mampu | |
| Rekomendasi IMB | 7 70,00 | 3 30,00 | - | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | 7 87,5 | 1 12,5 | - | 8 100,00 |
| Izin Penelitian | 3 100,00 | - | - | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | 28 90,32 | 3 9,68 | - | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | 15 83,33 | 3 16,67 | - | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil penilaian oleh responden pada tabel 4 di atas, diketahui bahwa rata-rata aparat memiliki kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan, yakni lebih dari 70% pada masing-masing jenis pelayanan, bahkan pada izin penelitian semua responden menyatakan aparat sangat mampu. Kemampuan dan keahlian yang dimiliki merupakan hasil pengalaman selama beberapa tahun memberikan pelayanan.

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Untuk mengetahui pendapat responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5
Pendapat Responden terhadap Keadilan Untuk Mendapatkan
Pelayanan di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan yang diterima | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|-------------------------------|-------------------|-------------|------------|--------------|
| | Sangat Adil | Kurang adil | Tidak adil | |
| Rekomendasi IMB | 6 60,00 | 1 10,00 | 3 30,00 | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | 4 50,00 | 1 12,5 | 3 37,5 | 8 100,00 |
| Izin Penelitian | 13 100,00 | - | - | 3 100,00 |

| | | | | |
|----------------------|-------------|------------|------------|--------------|
| Kartu Tanda Penduduk | 18 58,06 | 5 16,12 | 8 25,80 | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | 10 55,55 | 2 11,11 | 6 33,33 | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan cukup adil dan tidak ada kesan membeda-bedakan antara sesama penerima layanan, yakni masing-masing 60,00% untuk rekomendasi IMB; 50,00% untuk rekomendasi SITU; 100,00% untuk izin penelitian; 58,05% untuk KTP dan 55,55% untuk KK.

Terkait dengan hal kesopanan dan keramahan aparat pelayanan di kantor Kecamatan Tapalang, jawaban responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 6 berikut;

Tabel 6
Pendapat Responden terhadap Kesopanan dan Keramahan
Aparat Pelayanan di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan yang diterima | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|-------------------------------|----------------------|---------------|---------------------|--------------|
| | Sangat sopan & ramah | sopan & ramah | Tidak sopan & ramah | |
| Rekomendasi IMB | 7 70,00 | 3 30,00 | - | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | 7 87,5 | 1 12,5 | - | 8 100,00 |
| Izin Penelitian | 3 100,00 | - | - | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | 28 90,32 | 3 9,68 | - | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | 15 83,33 | 3 16,67 | - | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analysis, 2017

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui pendapat responden terhadap kewajaran biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 7
Pendapat Responden terhadap Kewajaran Biaya
Pelayanan di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan yang diterima | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|-------------------------------|-------------------|------------|--------------|--------------|
| | Murah | Mahal | Sangat mahal | |
| Rekomendasi IMB | 7 70,00 | - | 3 30,00 | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | 7 87,5 | - | 1 12,5 | 8 100,00 |
| Izin Penelitian | 3 100,00 | - | - | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | 20 64,51 | 8 25,80 | 3 9,68 | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | 15 83,33 | - | 3 16,67 | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa biaya pelayanan murah dan masih terdapat beberapa anggota masyarakat yang merasakan biaya pelayanan mahal yakni 25,80% untuk pelayanan KTP. Selain itu, masih ada sebagian responden menganggap bahwa biaya pelayanan sangat mahal, artinya biaya pelayanan yang dibebankan pada mereka nilainya cukup besar dibandingkan hasil yang mereka dapatkan.

Namun berbeda dengan pernyataan salah seorang aparat, bahwa biaya yang dikenakan tersebut sudah sesuai dengan Peraturan Daerah, dimana penetapannya sudah disahkan. Untuk pelayanan perizinan, baik rekomendasi IMB, rekomendasi SITU dan izin penelitian tidak dikenakan biaya administrasi. Sedangkan untuk KTP sebesar Rp. 25.000,- dan untuk Kartu Keluarga sebesar Rp. 5.000.

Berdasarkan hasil dan pembahasan diketahui bahwa perilaku aparat yang ditunjukkan pada kualitas layanan kewajaran biaya adalah perilaku yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas.

Tabel 8
Pendapat Responden Kepastian Biaya Pelayanan
di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan yang diterima | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|-------------------------------|-------------------|--------|--------------|-------|
| | Sangat sesuai | Sesuai | Tidak sesuai | |
| | | | | |

| | | | | |
|----------------------|-------------|------------|---|--------------|
| Rekomendasi IMB | 7 70,00 | 3 30,00 | - | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | 7 87,5 | 1 12,5 | - | 3 100,00 |
| Izin Penelitian | 3 100,00 | - | - | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | 28 90,32 | 3 9,68 | - | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | 15 83,33 | 3 16,67 | - | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Waktu pelayanan tiap hari kerja mulai pukul 07.300 - 15.30 Wita.

Tabel 9
Pendapat Responden terhadap Ketepatan Jadwal
Pelayanan di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan yang diterima | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|----------------------------------|-------------------|------------|----------------|--------------|
| | Sangat tepat | Tepat | Tidak tepat | |
| Rekomendasi IMB | - | 3 30,00 | 7 70,00 | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | - | 1 12,5 | 7 87,5 | 8 100,00 |
| Izin Penelitian | - | - | 3 100,00 | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | - | 3 9,68 | 28 90,32 | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | - | 2 16,67 | 15 83,33 | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 9 menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa jadwal pelayanan tidak tepat, yakni masing-masing lebih dari 70% jawaban responden, baik untuk pelayanan rekomendasi IMB, SITU, Izin penelitian, KTP dan KK. Hal ini dapat terlihat dari jadwal pelayanan, yang biasa terbuka setelah melewati pukul 08.00 pagi dan tertutup sebelum pukul 15.30.

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Untuk mengetahui pendapat responden terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan, dapat dilihat pada tabel 10:

Tabel 10
Pendapat Responden terhadap Kenyamanan
Lingkungan Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|----------------------|-------------------|---------------|------------|--------------|
| | Tidak nyaman | Kurang nyaman | Nyaman | |
| Rekomendasi IMB | 6 60,00 | 3 30,00 | 1 10,00 | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | 4 50,00 | 3 37,5 | 1 12,5 | 8 100,00 |
| Izin Penelitian | 3 100,00 | - | - | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | 18 58,06 | 8 25,80 | 5 16,12 | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | 10 55,55 | 6 33,33 | 2 11,11 | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 10 menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan kurang nyaman dan tidak nyaman dengan lingkungan pelayanan. Masing-masing lebih dari 75% yang menyatakan tidak nyaman dan kurang nyaman.

Berdasarkan hasil dan pembahasan diketahui bahwa perilaku aparat yang ditunjukkan pada kualitas layanan kenyamanan lingkungan adalah perilaku yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas.

Kecepatan pelayanan, yaitu durasi waktu pelayanan dapat selesai dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Tabel 11
Pendapat Responden terhadap Kecepatan Pelayanan
Di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan Yang diterima | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|----------------------------------|-------------------|------------|---------------|--------------|
| | Cepat | Lambat | Sangat lambat | |
| Rekomendasi IMB | 1 10,00 | 6 60,00 | 3 30,00 | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | 1 12,5 | 4 50,00 | 3 37,50 | 8 100,00 |

| | | | | |
|----------------------|------------|-------------|------------|--------------|
| Izin Penelitian | - | 3 100,00 | - | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | 5 16,12 | 18 58,06 | 8 25,80 | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | 2 11,11 | 10 55,55 | 6 33,33 | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 11 menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, terhitung sejak permohonan dan persyaratan lain dilengkapi dan diserahkan. Namun demikian, masih ada beberapa responden mengeluhkan kecepatan pelayanan, karena permohonan baru disetujui lebih dari 1 minggu, yakni pelayanan rekomendasi IMB (30,00%), rekomendasi SITU (37,50%), KTP (25,80%) dan KK (33,33%).

Tabel 12
Pendapat Responden terhadap Keamanan Pelayanan
Di Kantor Kecamatan Tapalang

| Jenis pelayanan | Jawaban (orang/%) | | | Total |
|----------------------|-------------------|------------|------------|--------------|
| | Sangat aman | Aman | Tidak aman | |
| Rekomendasi IMB | 7 70,00 | 3 30,00 | - | 10 100,00 |
| Rekomendasi SITU | 7 87,5 | 1 12,5 | - | 8 100,00 |
| Izin Penelitian | 3 100,00 | - | - | 3 100,00 |
| Kartu Tanda Penduduk | 28 90,32 | 3 9,68 | - | 31 100,00 |
| Kartu Keluarga | 15 83,33 | 3 16,67 | - | 18 100,00 |

Sumber: Hasil Analisis, 2009

Tabel 12 menunjukkan bahwa semua responden merasa aman dengan situasi pelayanan, sehingga tidak satupun responden yang merasa tidak aman dan kurang aman. Keamanan pelayanan yang dimaksudkan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan inti penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap indikator kualitas pelayanan, masih terdapat beberapa indikator yang hendaknya mendapatkan perhatian yang cukup serius oleh pihak Kantor kecamatan Tapalang yakni:

1. Untuk pelayanan rekomendasi IMB dan SITU, prosedur pelayanan sukar, dengan tingkat kesesuaian biaya yang kurang sesuai, kurang adil, dan terkesan lambat.
2. Untuk pelayanan KTP dan KK, prosedur pelayanan memang cukup mudah, namun kurang adil karena masih ada kesan membeda-bedakan dari aparat, jadwal penyelesaian yang sangat lama serta ruang pelayanan yang kurang nyaman.
3. Untuk pelayanan izin penelitian, prosedur pelayanan cukup mudah, biaya murah dan sesuai dengan jenis layanan, adil namun lambat dalam hal penyelesaian izin penelitian dan kondisi ruang pelayanan yang kurang nyaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diperoleh beberapa kesimpulan:

1. Perilaku aparat yang ditunjukkan oleh ketataan, ketekunan, kepuasan tergolong cukup tinggi. Sementara indikator kedisiplinan masih rendah, karena masih banyaknya aparat yang mangkir dari jam kantor. Demikian pula dengan indikator tanggung jawab, masih rendah, karena kurangnya keinginan dan kemampuan aparat dalam mengambil keputusan dan tanggung jawab terhadap keputusan yang telah diambil.
2. Kualitas pelayanan untuk pelayanan rekomendasi IMB dan SITU terhitung sukar prosedur pelayanannya, dengan tingkat kesesuaian biaya yang kurang sesuai, kurang adil, dan terkesan lambat. Kualitas pelayanan untuk pelayanan KTP dan KK, prosedur pelayanan memang cukup mudah, namun kurang adil karena masih ada kesan membeda-bedakan dari aparat, jadwal penyelesaian yang sangat lama serta ruang pelayanan yang kurang nyaman. Kualitas pelayanan untuk pelayanan izin penelitian, prosedur pelayanan cukup mudah, biaya murah dan sesuai dengan jenis layanan adil namun lambat dalam hal penyelesaian izin penelitian dan kondisi ruang pelayanan yang kurang nyaman.

SARAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang diberikan antara lain:

1. Meningkatkan kualitas dari perilaku aparat, melalui pembinaan secara mental spiritual, mengikuti pelatihan-pelatihan manajemen pelayanan

dan peningkatan jenjang pendidikan.

2. Kualitas layanan masih perlu mendapatkan perhatian karena masih ada beberapa indikator yang dinilai rendah oleh responden, utamanya prosedur layanan, kecepatan layanan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan.

3. Perlu segera dilakukan implementasi terhadap paradigma pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

Bagi masyarakat, sebelum melakukan permohonan, sebaiknya mengetahui terlebih dahulu mengenai prosedur dan persyaratan administrasi serta biaya yang harus dikeluarkan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan kesalahan prosedur administrasi yang pada akhirnya akan memperlihatkan pelayanan yang bertele-tele, akibat kurangnya pemahaman mengenai prosedur administrasi

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2001. *Format-format Kualitatif dan Kuantitatif*. Airlangga University Press, Surabaya.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima*. Yayasan Kawula, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus Dkk. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjamada University Press, Yogyakarta.
- Ema. Waliulu. 2011. *Tesis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon*. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Hariwijaya, M. Drs, 2008, *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal dan Skripsi*, Tugu Publisher, Jogjakarta.
- Margono, Arifin. 2003. *Pelayanan Kependudukan Masyarakat*, Penerbit Buana Ilmu, Surabaya.
- Moenir. H. A.S., 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexi J., 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Speti. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Satory, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif*. Alfabeta, Bandung.

- Stevanus.Y Kotan. 1995. *Mengenal Peradilan Kepegawaian di Indonesia*. Cet.Pertama. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Syamsuddin, 2004. *Efektifitas Pelayanan Administrasi*, Harvarindo, Jakarta.
- Sadarmayanti, Prof. Dr., 2007. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik)*. Mandar Maju, Bandung.
- Thamrin, 2004. *Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance: Telaah dari Demensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Candekia, Surabaya.