

Efektifitas Pelayanan Pemerintah Di Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun (Studi Kasus Kantor Camat Limun)

Hadi Saputra

Program Studi Manajemen Pemerintahan Universitas Jambi

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan tentang bagaimanakah efektifitas pelayanan KK, KTP, dan AK di Kecamatan Limun dan factor-faktor yang mempengaruhi terhadap efektifitas pelayanan KK, KTP, AK di Kecamatan Limun. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang memberikan gambaran mengenai efektifitas pelayanan KK, KTP, dan AK di Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, interview atau wawancara, dan media kuesioner dengan memilih informan yang berperan dan terlibat secara teknis maupun fungsional dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan didukung oleh data kuantitatif. Dari hasil penelitian menggambarkan bahwa pelaksanaan layanan khususnya di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil dilakukan sesuai dengan mekanisme yang ada dan peraturan yang telah ditetapkan dengan melihat beberapa indikator pelayanan seperti kesederhanaan berada pada kategori sangat aman dengan penilaian 6,67%, kejelasan dan kepastian tata cara pelayanan dan biaya tarif berada kategori Sesuai dengan nilai 88,33% dan 70%, keterbukaan mengenai kemudahan memperoleh informasi dan ketentuan pelayanan pada kategori mudah dan mudah dan dijelaskan jika diminta dengan nilai 71,67% dan 63,33%, ekonomis tentang biaya tarif KK, KTP, AK berada kategori Rp 10.000 - Rp 15.000, keadilan yang merata dengan nilai 60%, ketepatan waktu berada pada kategori 1-2 hari, dan efisiensi berada pada kategori tepat dengan nilai 80%.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Kecamatan Limun,

Abstract

The purpose of this study is to identify the issues concerning the effectiveness of Family Card (KK), Identity Card (KTP), and Birth Certificate (AK) services in Limun Sub-district, as well as the factors that influence the effectiveness of these services. This research uses a field research method that provides an overview of the effectiveness of KK, KTP, and AK services in Limun Sub-district, Sarolangun Regency. Data collection techniques include observation, interviews, and questionnaires, selecting informants who play technical and functional roles in providing services to the community. The data obtained is then analyzed qualitatively and supported by quantitative data. The research results indicate that the implementation of services, particularly in the field of civil registration and population administration, is carried out according to established mechanisms and regulations. Based on several service indicators, simplicity is categorized as very secure with a score of 6.67%, clarity and certainty of service procedures and tariff costs are categorized as appropriate with scores of 88.33% and 70% respectively, transparency in terms of access to information and service regulations are categorized as accessible and well-explained upon request with scores of 71.67% and 63.33%. In terms of cost efficiency, KK, KTP, and AK services fall within the category of Rp 10,000 – Rp 15,000. Equity is rated at 60%, timeliness is categorized within 1–2 days, and overall efficiency is rated as appropriate with a score of 80%.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Limun Sub-district

1. PENDAHULUAN

Kantor camat merupakan salah satu kantor yang berfungsi melayani kebutuhan masyarakat, kecamatan tidak lepas dari fungsi pelayanan antara lain pembuatan KK, KTP, Akta Kelahiran dan lain sebagainya yang bersifat pendataan penduduk. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah kecamatan. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Dalam konteks negara modern, pelayanan pemerintah di Kecamatan Limun telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting sebagai sebuah lembaga, pelayanan pemerintah menjamin keberlangsungan administrasi masyarakat yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Sebagai profesi, pelayanan Pemerintah Di Kecamatan Limun berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan

tugas utama bagi aparatur Pemerintah Di Kecamatan Limun 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 darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan pemerintah 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.

Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Pelayanan masyarakat 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 Limun dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektifitas 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. Eksistensi efektifitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektifitasnya pelayanan umum, khususnya di Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun.

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, kabupaten Muratara sebagai 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 dasar masyarakat. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah desa atau kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue, Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, yudikasi dan eksekusi, dalam hubungan pusat dengan daerah, antar lembaga serta antar pemerintah dengan diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintah.

Menurut Ermaya Suradinata, Pemerintah dalam arti luas adalah sebagai kegiatan badan-badan public yang meliputi kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan Negara, sedangkan dalam arti sempit, pemerintah adalah segala kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif.

Ermaya Suryadinata, “Manajemen pemerintahan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan Negara dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dikuasai oleh Negara. Inti manajemen pemerintahan, terletak pada proses penggerakan untuk mencapai tujuan Negara

Konsep efesiensi dan efektifitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efesiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin. Sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan, mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Dari pendapat diatas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dan suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Dengan demikian efektifitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.

Paradigma governance membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip- prinsip

corporate governance. Penerapan prinsip corporate governance juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya.

Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah - langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

3. METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian survey, tujuan menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran permasalahan tentang Efektifitas Pelayanan Pemerintah di Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun. Dengan penyelidikan yang dilakukan dalam memperoleh fakta-fakta dari permasalahan yang ada serta mencari keterangan-keterangan faktual. Penelitian ini dilakukan melalui kuisioner, berbagai buku dan literature, laporan-laporan, jurnal penelitian dan artikel-artikel yang dipublikasikan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

Jenis Dan Sumber Data

Data primer yaitu: data yang dikumpulkan dan diperoleh secara langsung dari Kantor Limun Kabupaten Sarolangun. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi keadaan umum Instansi dan data pengamatan.

Data skunder yaitu: mempelajari laporan penelitian, organisasi instansi serta tugas pokok instansi.

Metode pengumpulan data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan maka pengumpulan data dan informasi tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Pengumpulan data yang benar-benar objektif yaitu, peneliti langsung ke kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun sebagai objek penelitian untuk memperoleh data primer.

2. Metode Wawancara

Teknik wawancara secara umum seringkali digunakan oleh peneliti yang menggunakan metode penelitian kualitatif (qualitatif approach). Interview dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi yang tidak mungkin diperoleh lewat observasi.

3. Kuisioner

Kuisioner pertanyaan yang dibuat demikian rupa, sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban dengan alternative pilihan seperti berikut: Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju.

4. Studi Kepustakaan

Pengumpulam data yang diperoleh dari data skunder dengan mempelajari dan mengkaji berbagai literature yang berkaitan dengan topik yang diteliti seperti buku-buku, laporan dan lain-lain.

5. Metode Dokumentasi

Adalah suatu cara untuk memperoleh data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Populasi dan Sampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pejabat di Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun, serta para masyarakat yang berdomisili dan menerima pelayanan administrasi di Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun.

Sampel adalah sebagian dari populasi untuk menjadi objek yang akan diteliti. Penulis mengambil sampel secara *purposive sampling*, yaitu teknik penarikan sampel dengan cara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili populasi. Olehnya karena itu, pemilihan sampel dalam penelitian ini dipilih dengan pertimbangan bahwa orang - orang tersebut dianggap bahwa dapat memberikan keterangan atau representatif. Dalam penelitian ini penulis mengambil 2 Desa yang ada di Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun, sedangkan jumlah responden yang dipilih sebanyak 60 orang, adapun rinciannya sebagai berikut :

- Informan
- Kepala Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun 1 orang
- Kepala Desa yang 3 orang ada di Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun
- Responden
- Anggota Masyarakat 60 orang

Teknis Analisis Data

Data yang didapatkan dilapangan akan dianalisis secara kualitatif serta didukung oleh data kuantitatif. Analisa kualitatif digunakan untuk menggambarkan peran pemerintah daerah dalam pelayanan publik, serta faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pemerintah di Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun

Adapun yang menjadi objek penelitian penulis dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi di Kecamatan Limun. Yang menjadi batasan dalam penelitian ini yaitu berupa pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran.

Kartu Keluarga (KK)

Kartu keluarga adalah kartu yang memuat nama-nama anggota keluarga yang secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala keluarga di berikan atau dikeluarkan oleh lurah dan di tanda tangani oleh kepala keluarga, RT, RW, dan Desa.

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Limun sebagai berikut :

1. Melampirkan Kartu Keluarga(KK) asli jika melakukan pergantian atau perubahan.
2. Foto copy ijasah, surat nikah,akte kelahiran jika ada perubahan.
3. Melampirkan keterangan lahir dari bidang jika ada penambahan.
4. Melampirkan surat keterangan pindah dari luar daerah.
5. Melampirkan surat keterangan pindah jika antar kelurahan dan kecamatan dari kelurahan atau kecamatan bersangkutan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah

berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Persyaratan untuk pengurusan pengambilan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai berikut :

1. Melampirkan surat pengantar dari RT/RW.
2. Melampirkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli jika melakukan pergantian atau perubahan.
3. Foto copy ijasah, surat nikah,akte kelahiran jika ada perubahan.
4. Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK).

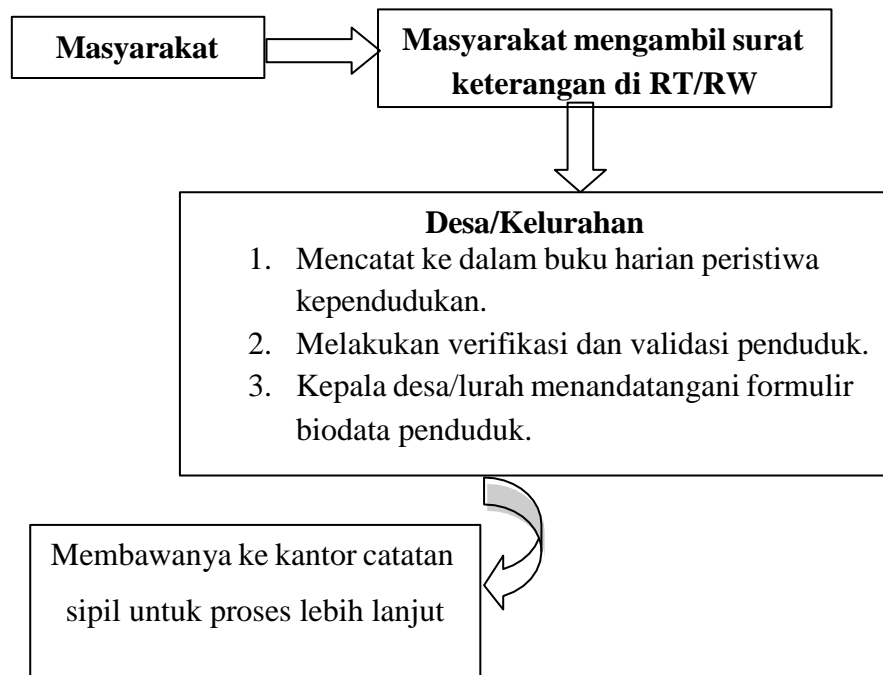
Akte Kelahiran

Persyaratan untuk pengambilan akte kelahiran sebagai berikut :

1. Foto copy surat nikah orang tua/ keterangan nikah.
2. Foto copy KTP kepala keluarga.

3. Foto copy kartu keluarga (KK).

Alur Pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akte Kelahiran



Data Penduduk Yang Telah Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Limun

Di Kantor Desa/Kelurahan yang ada di Kecamatan Limun hampir setiap harinya melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Adapun jumlah pelayanan yang dilakukan masyarakat dilihat dari beberapa lokasi sampel penelitian yang ada di Kecamatan Limun sebagai berikut :

jumlah masyarakat yang telah melakukan pelayanan di tahun 2015 di 3 sampel

penelitian itu sudah dominan memiliki KTP, KK, dan AK. Dan data tersebut juga dibenarkan oleh Kepala Desa/Kelurahan melalui wawancara, dan hasil wawancaranya sebagai berikut :

“untuk pelayanan di bidang KTP, KK, dan AK itu masyarakat yang ada disini dominan atau 90% sudah memiliki. Tetapi masih ada masyarakat yang belum mengurus itu di karenakan mereka berfikir nanti saja mengurus jika mereka betul- betul membutuhkannya” (Wawancara, 7,5,2015, pukul 10.00 Wib)

Penetapan Tarif dan Waktu Pelayanan KK, KTP, dan Akte Kelahiran

Berikut akan dipaparkan penetapan tarif dasar dan waktu pelayanan KK, KTP, dan Akte Kelahiran sesuai Perda Kab. Sarolangun No. 4 tahun 2009 tentang pembuatan, penggantian biaya cetak KTP dan Akta Catatan Sipil.

penerapan tarif dan waktu pelayanan sesuai Perda No 04 tahun 2009 menjelaskan ada perbedaan antara penetapan tarif di desa dan di kelurahan dan penetapan waktu pelayanan; di desa penetapan tarif 1 kali pelayanan dipungut seharga Rp. 10.000 sedangkan untuk wilayah kelurahan di gratiskan. menurut keterangan yang di dapatkan dari pejabat terkait perbedaan tersebut dikarenakan di wilayah desa dalam penetapan tarif tidak mengikuti peraturan daerah tersebut dikarenakan penerapan otonomi desa yang berlaku di Kabupaten Sarolangun dengan diberlakukannya Peraturan Desa (PERDES). Dari keterangan tersebut penulis berkesimpulan bahwa dalam penetapan tarif dan waktu pelayanan terdapat perbedaan dalam ketentuannya.

Tanggapan Responden Tentang Efektifitas Pelayanan Pemerintah Di Kecamatan Limun

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, maka sebagai pelayanan pemerintah yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, mereka harus senantiasa mengacu pada kepuasan total para pelanggan yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Karena itu perbaikan kualitas hendaknya secara terus menerus/berkesinambungan mengenai persepsi masyarakat terhadap efektifitas pelayanan pemerintah di Kecamatan Limun akan tergambar dalam uraian dengan mengacu pada beberapa indikator, yaitu :

1. Kesederhanaan;
2. Kejelasan dan Kepastian;
3. Keterbukaan;
4. Ekonomis;
5. Keadilan yang merata; dan
6. Ketepatan waktu.

Selain kedelapan indikator tersebut, juga akan dipaparkan mengenai harapan masyarakat kedepannya tentang pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Limun.

Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan dalam artian bahwa prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah dipahami, mudah dilaksanakan. Dikatakan pelayanan umum itu prima bila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan mudah di penuhi, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.

Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori *Mudah*. Hal ini dapat dilihat bahwa dari 60 responden yang menjawab, sebanyak 45 orang atau sebesar 75% yang menjawab mudah mengenai prosedur pelayanan pemerintah, selanjutnya yang menjawab kurang mudah 9 orang atau 15%, yang menjawab sangat mudah 4 orang atau

6,67% dan sisanya itu yang menjawab tidak mudah sebanyak 2 orang atau 3,33%. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa prosedur pelayanan kependudukan dalam hal kesederhanaan pelayanan grafiknya dinilai masyarakat cukup baik.

Kejelasan Dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian disini dimaksudkan adanya kejelasan dan kepastian penanggung jawab, kemudian kejelasan dan kepastian umum, persyaratan pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi, unit kerja, dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya/tarif pelayanan umum.

kejelasan dan kepastian tentang tata cara pelayanan dominan memilih *Sesuai*. Hal ini dapat dilihat dari 53 orang atau 88,33% memilih sesuai, selanjutnya memilih jawaban Kurang Sesuai sebanyak 4 orang atau 6,67%, dan yang memilih jawaban Sangat Sesuai sebanyak 3 orang atau 5%, dan jawaban untuk Tidak Sesuai tidak ada responden memilihnya.

kepastian biaya/ tarif administrasi kependudukan dan dominan jawaban responden adalah *Sesuai*. Klasifikasinya responden yang memilih Sesuai 42 orang atau 70 %, selanjutnya memilih Kurang Sesuai sebanyak 12 orang atau 20%, jawaban Sangat Sesuai 4 orang atau 6,67% dan terakhir itu Tidak Sesuai ada 2 orang atau 3,33%.

Hasil dari penilaian responden pada tabel 5.9 dan 6.8 yang merupakan salah satu indikator Kejelasan dan Kepastian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dinilai cukup jelas dan terjamin. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu staf kantor di Desa Pulau Pandan :

“terkait masalah kejelasan dan kepastian, akan selalu diberikan pemahaman dari segi persyaratan layanan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, dan Akte Kelahiran, akan terus kami pantau dan perhatikan segala bentuk pengurusan yang masyarakat inginkan sampai betul-betul yang mereka urus terbit dan jadi seperti yang mereka inginkan. Untuk selanjutnya dari pihak aparat sendiri, agar tidak ada kesalah pahaman dari masyarakat, maka untuk jenis layanan apapun, persyaratan, biaya dan lain-lainya harus ditransparankan baik melalui lisan atau tulisan dan papan – papan pengumuman”.(Wawancara, 11, 05,2015, pukul 11.00 wib).

Keterbukaan

Keterbukaan nampaknya berkaitan dengan indikator kejelasan dan kepastian pelayanan. Dalam pengertian munculnya kejelasan dan kepastian layanan tentu terjadi kalau ada keterbukaan ketentuan pelayanan. Keterbukaan yang dimaksud disini, berarti hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan pelanggan 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 mengharap imbalan dari pelanggan.

Bahwa 4 orang atau 6,67% menjawab Tidak Mudah, 6 orang atau 10% menjawab Kurang Mudah, selanjutnya 43 orang atau 71,67% menjawab Mudah, dan terakhir 7 orang atau 11,66% menjawab Sangat Mudah.

Dari jawaban diatas terlihat jelas bahwa masyarakat *Mudah* mendapatkan informasi tentang administrasi kependudukan. adapun yang menjawab Tidak dan Kurang Mudah mungkin dia tidak terlalu memperhatikan dan membaca informasi yang disampaikan. Dan sesuai dengan pengamatan selama dilapangan bahwa informasi persyaratan layanan telah disampaikan dengan cukup dan jelas melauai aparat pemerintah Desa/Kelurahan masing-

masing.

Kejelasan tentang ketentuan pelayanan administrasi kepada masyarakat, jadi para responden dominan menjawab *Dijelaskan Jika diminta*. Hal ini disebabkan karna aparat pemerintah sudah melakukan sosialisasi semaksimal mungkin agar masyarakat yang ingin melakukan pengurusan administrasi kependudukan tidak mengalami lagi kesulitan. Dan adapun hasil wawancara dengan kepala Desa Meribung:

“Kalau masalah keterbukaan layanan kepada masyarakat kami sudah melakukan kegiatan sosialisasi jika ada setiap pertemuan dengan aparat desa yang melibatkan juga masyarakat, selain itu juga kami menempelkan selebaran informasi yang mudah dilihat langsung oleh masyarakat. Itu semua kami lakukan agar tidak terjadi kesalahan jika masyarakat melakukan pengurusan.

(wawancara 11,5,2012, pukul 13.25 Wib)

Jadi dapat dilihat dari hasil penelitian dilapangan dari jawaban responden. 38 orang atau 63,33% memilih *Dijelaskan Jika diminta*, selanjutnya 17 orang atau 28,33% memilih *Selalu dijelaskan*, 5 orang atau 8,33% memilih *Hanya diberitahukan tanpa penjelasan*, dan yang terakhir - tidak ada responden memilih *Tidak Pernah Ada Pemberitahuan dan Penjelasan*.

Ekonomis

Ekonomis yang dimaksudkan disini adalah pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran kondisi masyarakat untuk membayar secara umum.

Dominan responden memilih jawaban mengenai biaya tarif KTP menjawab *Lainnya (Gratis)*. Hal ini disebabkan karna program pemerintah untuk menggratiskan. Dan adapun masyarakat yang membayar disebabkan karena sudah termasuk dalam APBDES dan telah di tentukan biaya tarifnya. Sedangkan yang membayar lebih dari Rp 10.000 itu biasanya masyarakat tidak mau susah dan mau terima beres jadi dia bersedia membayarkan lebih untuk pengurusan. Adapun klasifikasinya jawaban responden 20 orang atau 33,33% menjawab Rp 5.000-Rp 10.000, selanjutnya 11 orang atau 18,33% menjawab Rp 10.000-Rp 15.000, 8 orang atau 13,33%, dan yang terakhir 21 orang atau 35% menjawab lainnya.

Dominan responden menjawab memilih jawaban mengenai biaya tarif Kk yaitu sebesar Rp 5.000 - Rp 10.000 dengan 20 orang atau 33,33%, dan selanjutnya responden menjawab lainnya 21 orang atau itu di karenakan berbagai alasan sama dengan tanggapan responden mengenai pelayanan KTP, dan 11 orang atau 18,33% menjawab Rp 10.000 – Rp 15.000, dan 8 orang atau 13,33% menjawab 15.000 atau Rp 20.000.

Responden yang menilai tentang pengenaan biaya tarif pengurusan administrasi kependudukan dominan menjawab *Lainnya (Gratis)*. Hal ini sama alasannya dengan pembuatan KK dan KTP. Adapun klasifikasinya jawaban responden 20 orang atau 33,33% menjawab Rp 5.000 – Rp 10.000, selanjutnya 11 orang atau 18,33% menjawab Rp 10.000 – Rp 15.000, 8 orang atau 13,33%, dan yang terakhir 21 orang atau 35% menjawab lainnya.

Tanggapan responden tentang keadilan biaya yang telah ditetapkan dominan masyarakat memilih *Banyak Sesuai*. Hal ini di karenakan bahwa Pemerintah Desa telah menetapkan biaya untuk pengurusan administrasi kependudukan yang sudah termasuk dalam APBDES dan untuk kelurahan telah menggratiskan dan termasuk dalam program pemerintah.

Klasifikasi responden yang menjawab *Selalu Tidak Sesuai* tidak ada responden

memilihnya, dan selanjutnya 13 orang atau 21,67% kadang – kadang sesuai, 29 orang atau 48,33% menjawab banyal sesuai, dan yang terakhir 18 orang atau 30% menjawab Selalu Sesuai.

Keadilan Yang Merata

Keadilan yang merata dalam artian cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dilakukan secara adil, tidak membeda-bedakan kedudukan masyarakat karena setiap masyarakat mempunyai hak yang sama. Pendapat responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Penilaian responden tentang keadilan dalam hal pemberian pelayanan dominan memilih *Adil*. Klasifikasi yaitu 5 orang atau 8,33% menjawab Tidak Adil, selanjutnya 10 atau 16,67% menjawab Kurang Adil, 36 orang atau 60% menjawab Adil, dan yang terakhir 9 orang atau 15% menjawab Sangat Adil.

Untuk itu dapat digambarkan bahwa masalah keadilan dalam pemberian pelayanan di Kantor Desa/Kelurahan di Kecamatan Limun masih kurang disebabkan banyak masyarakat merasakan ke tidakadilan dengan berbagai alasan. Dan disamping itu berbanding- terbalik dengan apa yang di jelaskan staf desa Meribung melalui wawancara :
“ dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat, kami tidak melihat dari latar belakang masyarakat, siapapun dia, kami perlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik itu masyarakat dari kalangan miskin maupun sebaliknya, kami perlakukan sama” .
(wawancara 11,05,2015, 13.30 Wib)

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dimaksudkan bahwa pelaksanaan pelayanan pemerintah di kecamatan Liun dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini didukung oleh kemampuan aparat dalam menyelesaikan tugas pelayanan, dan sarana yang memadai. Tanggapan responden mengenai waktu pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran sebagai berikut :

Ketepatan pembuatan KTP adalah responden dominan menjawab 1-2 hari, hal ini berarti ketepatan waktu pembuatan KTP sudah termasuk cepat. Dan klasifikasi responden yang memilih 1-2 hari 34 orang atau 56,66%, selanjutnya 3-4 hari 11 orang atau 18,33%, 5-10 hari 5 orang atau 8,33%, dan yang terakhir 10 orang atau 16,67%.

P pengurusan Kartu Keluarga (KK) adalah dominan responden menjawab 1-2 hari, berarti ketepatan waktu pembuatan kartu keluarga sudah termasuk golongan cepat. Dan klasifikasi responden memilih 1-2 hari 25 orang atau 41,66%, selanjutnya 3-4 hari 9 orang atau 15%, 5-10 hari dan lainnya 13 orang atau 21,67%.

Dari table 4.25 terlihat bahwa untuk pengurusan Akte Kelahiran adalah dominan responden menjawab 1-2 hari, berarti ketepatan waktu pembuatan Akte Kelahiran sudah termasuk golongan cepat. Dan klasifikasi responden memilih 1-2 hari 20 orang atau 33,33%, selanjutnya 3-4 hari 17orang atau 28,34%, 5-10 hari 11 orang atau 18,333% dan yang terakhir 12 orang atau 20%.

Kecepatan untuk pelayanan adalah dominan responden menjawab *Cepat*, berarti kualitas pelayanan aparat sudah termasuk memuaskan masyarakat. Adapun kebanyakan responden menjawab masih KurangCepat pelayanannya dan mereka tidak tahu sama sekali apa alasannya. Dan klasifikasi responden memilih Tidak Cepat 1orang atau 1,67%, selanjutnya Kurang Cepat 28 orang atau 46,66%, Cepat 30 orang atau 50% dan yang terakhir Sangat Cepat 1 orang atau 20%.

Hasil penilaian responden terhadap ketepatan waktu dapat disimpulkan bahwa lama penyelesaian urusan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akte Kelahiran sudah terbilang cepat. Adapun hasil wawancara

dengan kepala desa/kelurahan terkait dengan masalah ketepatan waktu : *“lamanya pengurusan karena beberapa masyarakat selalu bermasa bodoh atau hanya mengabaikan untuk melakukan pengurusan, baik itu sudah wajib memiliki atau memperpanjang masa aktif, kebanyakan mereka ingin mengurus bila mana mereka betul membutuhkan secepatnya”*. (wawancara 12,05,2015, 11.00 Wib)

Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud disini adalah persyaratan pelayanan umum hanya dbatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang berkaitan.

Dominan responden menjawab *Tepat* untuk mengenai tanggapan responden tentang ketepatan waktu dalam pelayanan. Klasifikasi jawaban responden yang menjawab Kurang Tepat dan Kadang-Kadang Tepat tidak ada responden yang memilihnya, untuk pilihan jawaban Tepat 48 orang atau 80%, dan yang terakhir Sangat Tepat 12 orang atau 20%.

Berdasarkan pengamatan dilapangan, apabila ada masyarakat mengurus administrasi kependudukan aparat langsung memprosesnya sehingga tidak ada berkas yang bertumpuk di kantor desa/kelurahan.

Tanggapan responden mengenai kecakapan (kemampuan) petugas dalam memberikan pelayanan dominan menjawab *Cakap*, hal ini berarti bahwa aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memuaskan dan sudah bagus. Dan klasifikasi jawaban responden yang memilih jawaban Tidak Cakap 1 orang atau 1,67%, selanjutnya Kurang Cakap 1 orang atau 1,67%, Cakap 57 orang atau 95%, dan yang terakhir Sangat Cakap 1 orang atau 1,67%.

Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Yang Dilakukan Oleh Aparatur Di Kecamatan Limun

Dalam lingkungan masyarakat yang banyak terdapat lapisan atau strata maupun golongan-golongan individu masyarakat yang memiliki kepribadian atau pemikiran yang berbeda-beda pula. Atas dasar itulah, terjadi pula berbagai perbedaan mengenai harapan masyarakat kedepannya mengenai pelayanan pemerintah di Kecamatan Limun. Adapun harapan masyarakat tersebut, adalah sebagai berikut :

- a. Semoga pelayanannya lebih di tingkatkan lagi dari sebelumnya.
- b. Petugas lebih mengutamakan keadilan jangan ada pandang bulu dan golongan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Pemerintah di Kecamatan Limun

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 factor-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 Limun 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 diuraikan lebih lanjut mengenai factor-faktor yang kemudian menjadi penghambat atau pun pendukung jalannya pelayanan di Kecamatan Limun ;

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. Kemampuan dalam hal ini yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, aparat yang mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang - undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama. Untuk itu, apabila aparat yang kurang memiliki sumber daya manusia, aparat yang dimaksud maka kemungkinan hasil yang diperoleh tidak akan maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Limun 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 di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

Sesuai pengamatan di lapangan, ada beberapa masyarakat yang kurang memahami dan menyadari dengan pengurusan yang seharusnya sudah wajib di miliki. olehnya itu, ketika akan melakukan pengurusan seperti KK, KTP, dan Akte Kelahiran, keinginan mereka itu segera selesai dengan cepat tetapi mereka kadang memperhatikan apa yang seharusnya menjadi persyaratan. Dengan keadaan seperti ini, dalam artian kurangnya kesadaran masyarakat bagaimana menciptakan kerja sama antara apatar pemerintah. Sebaliknya, jika mereka benar sadar tanpa harus ada paksaan maka akan menciptakan relasi atau kerja sama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu saran dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu bahwa sarana dan prasaran dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu prsoes pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasaran kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Darihasil wawancara dengan kepala desa sarana dan prasarana yang ada di kantor sudah cukup memadai dan sangat menunjang jalannya pelayanan walaupun sarana dan prasaranya sederhana.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Persepsi masyarakat terhadap efektifitas pelayanan pemerintah di Kecamatan Limun sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban para responden berdasarkan hasil penelitian dilihat dari indikator yaitu:

Dari Enam indikator tersebut yang menunjukkan hasil responden berada pada kategori *sedang*. Hal ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan di Kecamatan Limun menandakan bahwa tingkat pelayanannya sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Adapun mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan pemerintah di Kecamatan Limun berdasarkan hasil penlitian adalah :

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang

memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Limun. 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).

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan pemerintah seperti halnya dengan SDM di Kecamatan Limun. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pemerintah yang ada di kantor – kantor Kecamatan Limun telah mencukupi, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa nyaman jika datang ke kantor melakukan pengurusan.

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

Saran

Dengan melihat persepsi apartur 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 dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan dibidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta dalam memberikan pelayanan.

Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang telah 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.

Pelayanan pemerintah yang baik dan berkualitas merupakan suatu impian dan cita cita yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat yang ada di semua negara di dunia. Yaitu pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik, yang diwujudkan dalam pelaksanaan tugas dan peran serta dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan disertai peningkatan kualitas dan kinerja. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Diharapkan mampu memberikan penilaian positif dari masyarakat berupa kepuasan atas pelayanan yang telah dilaksanakan. Diharapkan kepada pegawai kantor Camat Limun dan seluruh perangkat desa yang berada di lingkungan Kecamatan Limun agar dapat memperhatikan dan memberi pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahmiri, D., & Lismawati, L. (2015). *Review Analisis Faktor-Faktor Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sarolangun*.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). (2018). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Miftah Thoha. (2008). *Perilaku Birokrasi Pemerintah*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rasyid, M. R. (1997). *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Yasaguna.
- Sedarmayanti. (2009). *Good Governance: Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Widodo, J. (2006). *Manajemen Pengembangan Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan untuk Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.