**KEMAMPUAN KERJA APARATUR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI**

**(STUDI PENELITIAN DI UPT PENYULUH PERTANIAN, PETERNAKAN DAN PERKEBUNAN KECAMATAN MUARA WAHAU)**

**Suci Fajarwati1, Nanik Pujiastuti2, Suhardiman3**

1Fisipol, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda,Indonesia

2Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234,Indonesia

**ABSTRAK**

**Suci Fajarwati (NPM. 14.11.1001.3509.074) KEMAMPUAN KERJA APARATUR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI (STUDI PENELITIAN DI UPT PENYULUH PERTANIAN, PETERNAKAN DAN PERKEBUNAN KECAMATAN MUARA WAHAU)**

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan,kemampuanpetugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan administrasi dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh mayarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan yang dikerjakan oleh pihak aparatur di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Muara Wahau yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayananadministrasi publik.

**ABSTRACT**

**Suci Fajarwati (NPM 14.11.1001.3509. 074 ) APPLICATION WORK ABILITY IN PROVIDING ADMINISTRATION SERVICES (RESEARCH STUDY IN UPT AGRICULTURAL SUPPLY, LIVESTOCK AND PLANTATION OF MUARA WAHAU DISTRICT).**

Government have role important for provide service public prima for all residents as it hasbeen mandated in Act . In article 1 of Number 25 Year 2009 about service public mentionedunderstanding service public as thefollowing : Services public is activities or circuit activities in order fillment needs service corresponding with regulationslaws for every citizens country andpopulation on goods , services and / or service public rules

Administrative supplied by organizers service public .Government as provider service administration required by community must responsible answer and continue try for give best service for sake enhancement service public.

For improve quality service many factors that influence , among other sources powerhuman , awareness , rules , organization , skills and ability , means service , well as experience customer besidesthat internal factors and external be important and take effect in realize quality service for community.

Expected apparatus government inthroughout Indonesia implement service administration with good corresponding what to expect by society . Still much to do in correction from Working ministry by party apparatus in Indonesia and no closepossibility in region districts estuary Wahau who became wrong one from implementers from administrative services public .

**1. PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Kemampuan Kerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi (Studi Penelitian di UPT Penyuluh Pertanian, Peternakan dan Perkebunan KecamatanMuara Wahau)**”.

**2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kemampuan Kerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi (Studi Penelitian di UPT Penyuluh Pertanian, Peternakan dan Perkebunan KecamatanMuara Wahau)?

**3. METODE PENELITIAN**

**3.1. Jenis Penelitian**

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai Kemampuan Kerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi (Studi Penelitian di UPT PPPP Kecamatan Muara Wahau).

**3.2. Fokus**

**3.1. Jenis Penelitian**

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai Kemampuan Kerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi (Studi Penelitian di UPT PPPP Kecamatan Muara Wahau).

**3.2. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini memfokuskan kepada kemampuan kerja pihak aparatur ketika memberikan pelayanan administrasi di UPT Penyuluhan Pertanian, Peternakan dan Perkebunan Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. Bahwa pihak aparatur di instansi tersebut akan dilihat bagaimana mereka melaksanakan tugas serta kewajibannya, apakah sudah sesuai dengan tupoksi atau di luar kebijakan yang berlaku.

**3.5. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap.Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

A. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal- hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

B. Penyajian data (*datadisplay*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatumatriks atau bentuk yang mudah dipahami.Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid. 23

C. Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadijelas.

**3.6. Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor UPT Penyuluh Pertanian, Peternakandan Perkebunan Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.

**4.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

 Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilaksanakan beserta pembahasannya. Hasil penelitian meliputi deskripsi tempat penelitian, deskripsi data penelitian, dan pembahasan hasil penelitian

**4.1.Gambaran Lokasi Penelitian**

**4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Muara Wahau Kutai Timur**

Muara Wahau adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Kutai Timur, propinsi Kalimantan Timur, Indonesia berdasarkan SK Mendagri Nomor 132 Tahun 2002, yang pelaksanaannya diatur dengan SK Gubernur No. 65/KPTS/2002 dan diperkuat SK Bupati Kutai Timur No. 25/Kep/KHD/90. Kecamatan Muara Wahau merupakan kawasan penyangga pengembangan kabupaten Kutai Timur ke arah barat yang mengalami perkembangan ekonomi, sosial, dan migrasi penduduk yang cukup pesat.

Pusat Kecamatan berada di Muara Wahau. Nama kecamatan Muara Wahau tidak dapat dilepaskan dari keberadaan Kabupaten Kutai Timur. Kutai Timur tersebut memiliki arti penting dalam sejarah berdirinya Kabupaten tersebut.

Periode kepemimpinan Kabupaten Kutai Timur, yaitu:

1) Awang Faroek Ishak (1999-2003)

2) Mahyudin (2003-2006)

3) Awang Faroek Ishak (2006-2008)

4) Isran Noor (2009-2015)

5) Ardiansyah Sulaiman (2015-2016)

6) Ismunandar (2016 - 2021)

**4.1.2 Letak Wilayah**

Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur merupakan salah satu kecamatan dari 18 kecamatan di Kabupaten Kutai Timur yang terletak di barat daya Kota Sangatta dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Barat : Kecamatan Kaliorang

2. Sebelah Utara : Kecamatan Kongbeng

3. Sebelah Timur : Kota Sangatta

4. Sebelah Selatan : Kecamatan Sangkulirang

**4.1.3 Luas wilayah dan Kependudukan**

Luas wilayah Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur 29,25 km2 yang terbagi dalam 5 desa, 59 dusun, 187 Rukun Warga (RW), dan 542 Rukun Tetangga (RT). Jumlah penduduk Kecamatan Muara Wahau sampai akhir bulan Oktober 2017 adalah sebanyak 14.178 jiwa, yang terdiri dari 6.330 laki-laki dan 6.831 perempuan.

Kecamatan Muara Wahau memiliki satu Puskesmas, dengan satu Apotik, dan dua Laboratorium Klinik. Sarana pendidikan di Kecamatan Muara Wahau meliputi 1 TK, 2 SD, 2 SMP, dan 2 SMA. Sarana peribadatan yang terdapat di kecamatan Gamping meliputi 6 Masjid dan 4 Gereja.

**4.1.7 Struktur Organisasi Kantor UPT PPPPK**

**Kecamatan Muara Wahau**

Kantor UPT Penyuluh Pertanian, Perkebunan dan Peternakan Kecamatan Muara Wahau adalah salah satu unsur pendukung SKPD yang ada di kabupaten Kutai Timur dalam membantu warga dalam mengembangkan daya usaha mereka untuk bisa mencapai kesejahteraan sosial yang lebih baik.

Untuk lebih jelas mengetahui struktur organisasi kantor UPT PPPPK Kecamatan Muara Wahau dapat di lihat dalam bagan berikut ini:

Kepala UPT BPP Muara Wahau

Abuna’in, SP

Nip. 19720815 200701 1 022

KELOMPOK JABATAN

FUNGSIONAL

1. Ardiansyah, S.PKP

Nip.19600305 198709 1 001

2. Saut Juniar, SP

Nip.19740629 201212 1 001

3. Suprianto, SP

Nip.19720302 201212 1 001

4. Supriyawaty, S.PKP

Nip.19800718 200801 2 027

5. Sulistiono, SP

Nip. 19820504 201706 1 000

6. Sudirman, SP

Nip. 19820704 201706 1 000

7. Muntiyah, S.ST

Nip.19830519 200801 2 010

8. Darwin

Nip.19820210 200604 1 018

6. Jumita Dewi

Nip.19840802 200801 2 020

7. Padli Yadi

Nip.19810719 200801 1 009

8. R e j o

Nip.19640915 201212 1 001

9. Emilia Ilam

Nip. 19740604 201406 2 003

10. Ageng Okta Mahendra

NR.TK2D.6908.05.07.0009

11. Samson Rahakim, SP

NR.TK2D.6908.08.11.0775

12. Lukman, SP

NR.TK2D.6908.0107.0065

13. Imas Mentari

NR.TK2D.6408.19920914.2014.1466

14. Yossi Aris Setyawan

NR.TK2D.6408.19911228.2015.1467

15. Ribut Wahyudi, SP

NR.TK2D.6408.19910609.2016.1591

16. Wahyudi, S.Kel

NR.TK2D.6908.16071981.052

17. Yulianti Banne,S.Kel

NR.TK2D.6908.30121982.054

18. Lusiani, SP

NR.TK2D.6908.02051977.065

19. Siti Zaenab, SP

NR.TK2D.6908.13041984.051

20. Abdul Khlim, A.Md

NR.TK2D.6908.10111981.055

21. Solo Mantana, SP.MP

NR.TK2D.6408.19861115.2014.1425

22. Nur Azizah, S.Si

NR.TK2D.6408.19910327.2014.1424

23. Yullie Diah Ardiyana, SP

NR.TK2D.6408.19940708.2016.1427

24. Qirul Qadri Ramadani

NR.TK2D.6408.19970207.2016.1468

25. Lukas Tandi Liling

NR.TK2D. 6908.19790121.2006.1476

26. Dwi Erlinawati, SP

NR.TK2D.6408.19940414.2017.6610

27. Susan Gusweni, SP

NR.TK2D.6408.19940619.2017.5562

28. Samson, SP

NR.TK2D.6408.19870515.2017.8977

29. Markus Uma, SP

NR.TK2D. 6408.19910409.2017.6609

Sub Bagian Tata Usaha

Andarias Maikosta, SP

Nip. 19710531 200701 1 006

STAF TATA USAHA

Suci Fajarwati

NR.TK2D. 6408.19850523.2011.1599

Ernawati, Spd

NR.TK2D. 6908.05.11.0723

Pebri Nurhidayah, S.Sos

NR.TK2D. 6408.1990207.2011.1543

Rini Anggriani

NR.TK2D. 6408.19930804.2012.1590

Eri fauza

NR.TK2D. 6408.19880101.2013.1548

Ita Nurhayati, S.Pd

NR.TK2D. 6408.19910428.2014.1568

Rahmawati

NR.TK2D. 6408.19900403.2014.1525

Nila Kamelia

NR.TK2D. 6408.19961231.2014.1526

Edy Purwanto, SE

NR.TK2D.6408.19870518.2005. 1534

Desi Ramayanti

NR.TK2D.6408.19961228.2016.1621

Iman Muhni Kanafi

NR.TK2D.6408.19970512.2016.1630

Berdasarkan bagan di atas dapat dilihat bahwa dari jumlah 42 orang pegawai terdiri dari 19 orang pegawai berjenis kelamin laki-laki dan 23 orang pegawai berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbandikan pegawai laki-laki dan pegawai perempuan lebih banyak pegawai berjenis kelamin laki-laki.

**4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi di kantor UPT PPPP Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur, sehingga peneliti berusaha untuk menggali, mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data- data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan obervasi.

**4.2.1 Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Administrasi di kantor UPT PPPK Kecamatan Muara Wahau.**

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor UPT PPPPK Muara Wahau, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera 35

**4.2.2. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Adminsitrasi di Kantor UPT PPPP Muara Wahau**

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan adminsitrasi, Kantor UPT PPPP Muara Wahau menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut :

A. Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan ada 5 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer cuti melahirkan, 1 orang staf pelayanan mengikuti kursus komputer yang diselenggarakan BKD Kabupaten Kutai Timur. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

**5. PENUTUP**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi di Kantor UPT PPPP Muara Wahau dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kantor UPT PPPP Muara Wahau memiliki luas ruang 8x6m2 untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 3 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, dan meja kerja. Kantor UPT PPPP Muara Wahau belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

2. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dalam Pelayanan Adminsitrasi Kantor UPT PPPP Muara Wahau.

44

Kantor UPT PPPP Muara Wahau dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan adminsitrasi.

3. Aspek daya tanggap *(responsiveness)* pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.

4. Dilihat dari aspek jaminan *(Assurance)* khususnya keamanan di Kantor UPT PPPP Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.

5. Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kantor UPT PPPP Muara Wahau yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

45

6.Adapun mengenai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan adminsitrasi Kantor UPT PPPP Muara Wahau Melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan adminsitrasi. Kantor UPT PPPP Muara Wahau menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut:

a. Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan adminsitrasi 3 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer cuti melahirkan, 1 orang staf pelayanan mengikuti kursus komputer yang diselenggarakan BKD Kabupaten Kutai Timur. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

b. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kantor UPT PPPP Muara Wahau adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan adminsitrasi di Kantor UPT PPPP Muara Wahau, relasi antara 46

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.

c. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggarakan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas- fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

7. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi di Kantor UPT PPPP Muara Wahau

a. Mengadakan program penyuluhan melalui kerjasama dengan kepala Desa setempat kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan adminsitrasi untuk kegiatan penyuluhan kepada kelompok masyarakat tani.

b. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Muara Wahau.

c. Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kantor UPT PPPP Muara Wahau.

47

d. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik.

**5.2. Saran**

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

1. Kantor UPT PPPP Muara Wahau lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (*tangible*) agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan.

2. Mengadakan program penyuluhan melalui kerjasama dengan Kepala Desa setempat kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan administrasi di Kantor UPT PPPP Muara Wahau.

3. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Muara Wahau, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.

4. Memberikan pelayanan yang terbuka terhadap masyarakat baik biaya pelayanan dan prosedur pelayanannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Achmat Batinggi. 2009. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*.

Yogyakarta: UGM Press.

Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.

Fandy Tjiptono. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan*

*Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

H.A.S Moenir. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Inu Kencana Syafiie. 2009. *Ilmu Administrasi Publik. Jakarta*: PT. Rineka Cipta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif. Bandung*: PT. Remaja Rosdakarya.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Daerah Kab. Sleman No. 7 tahun 2009 tentang *penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan* (SIAK).

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan.*Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Saefullah. 2009. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.

Sanapiah Azis. 2010. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat*

jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Sondang P Siagian. 2010. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subrata Sumadi. 2012. *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta. Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.

Jakarta: PT Rineka Cipta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Kepala UPT BPP Muara Wahau

Abuna’in, SP

Nip. 19720815 200701 1 022

KELOMPOK JABATAN

FUNGSIONAL

1. Ardiansyah, S.PKP

Nip.19600305 198709 1 001

2. Saut Juniar, SP

Nip.19740629 201212 1 001

3. Suprianto, SP

Nip.19720302 201212 1 001

4. Supriyawaty, S.PKP

Nip.19800718 200801 2 027

5. Sulistiono, SP

Nip. 19820504 201706 1 000

6. Sudirman, SP

Nip. 19820704 201706 1 000

7. Muntiyah, S.ST

Nip.19830519 200801 2 010

8. Darwin

Nip.19820210 200604 1 018

6. Jumita Dewi

Nip.19840802 200801 2 020

7. Padli Yadi

Nip.19810719 200801 1 009

8. R e j o

Nip.19640915 201212 1 001

9. Emilia Ilam

Nip. 19740604 201406 2 003

10. Ageng Okta Mahendra

NR.TK2D.6908.05.07.0009

11. Samson Rahakim, SP

NR.TK2D.6908.08.11.0775

12. Lukman, SP

NR.TK2D.6908.0107.0065

13. Imas Mentari

NR.TK2D.6408.19920914.2014.1466

14. Yossi Aris Setyawan

NR.TK2D.6408.19911228.2015.1467

15. Ribut Wahyudi, SP

NR.TK2D.6408.19910609.2016.1591

16. Wahyudi, S.Kel

NR.TK2D.6908.16071981.052

17. Yulianti Banne,S.Kel

NR.TK2D.6908.30121982.054

18. Lusiani, SP

NR.TK2D.6908.02051977.065

19. Siti Zaenab, SP

NR.TK2D.6908.13041984.051

20. Abdul Khlim, A.Md

NR.TK2D.6908.10111981.055

21. Solo Mantana, SP.MP

NR.TK2D.6408.19861115.2014.1425

22. Nur Azizah, S.Si

NR.TK2D.6408.19910327.2014.1424

23. Yullie Diah Ardiyana, SP

NR.TK2D.6408.19940708.2016.1427

24. Qirul Qadri Ramadani

NR.TK2D.6408.19970207.2016.1468

25. Lukas Tandi Liling

NR.TK2D. 6908.19790121.2006.1476

26. Dwi Erlinawati, SP

NR.TK2D.6408.19940414.2017.6610

27. Susan Gusweni, SP

NR.TK2D.6408.19940619.2017.5562

28. Samson, SP

NR.TK2D.6408.19870515.2017.8977

29. Markus Uma, SP

NR.TK2D. 6408.19910409.2017.6609

Sub Bagian Tata Usaha

Andarias Maikosta, SP

Nip. 19710531 200701 1 006

STAF TATA USAHA

Suci Fajarwati

NR.TK2D. 6408.19850523.2011.1599

Ernawati, Spd

NR.TK2D. 6908.05.11.0723

Pebri Nurhidayah, S.Sos

NR.TK2D. 6408.1990207.2011.1543

Rini Anggriani

NR.TK2D. 6408.19930804.2012.1590

Eri fauza

NR.TK2D. 6408.19880101.2013.1548

Ita Nurhayati, S.Pd

NR.TK2D. 6408.19910428.2014.1568

Rahmawati

NR.TK2D. 6408.19900403.2014.1525

Nila Kamelia

NR.TK2D. 6408.19961231.2014.1526

Edy Purwanto, SE

NR.TK2D.6408.19870518.2005. 1534

Desi Ramayanti

NR.TK2D.6408.19961228.2016.1621

Iman Muhni Kanafi

NR.TK2D.6408.19970512.2016.1630