**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN**

 **MUARA WAHAU KABUPATEN**

 **KUTAI TIMUR**

**Agus Antonius[[1]](#footnote-1)**

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to know about how the effectiveness of administrative services in this case the mastery of KK, KTP, and AK in Muara Wahau District and the factors that affect the effectiveness of administration in Muara Wahau District East Kutai Regency.

This research uses descriptive qualitative research method that gives description about the effectiveness of administrative services in terms of handling KK, KTP, and AK in Muara Wahau Sub-district, East Kutai Regency. Techniques of data making used are obesrvasi techniques, interviews or interviews, and media questionnaires by selecting informants who use and issue information technically and functionally.

From the results of research conducted in the field of population administration and civil registration is done in accordance with existing rules and regulations that have been established by looking at some service indicators such as simplicity in the category is very safe with a temperature of 6.67%, clarity and certainty regulation of service and cost according to the categories of 88.33% and 70%, facilities and infrastructure in the category of safe and comfortable with the value of 65% and 73.33%, the disclosure of information and services in the categories easy and explode if requested with the value of 71.67% and 63, 33%, tax rate of KK, KTP, AK cost Rp 10,000 to Rp 15,000, fair equity with 60% value, punctuality in category 1- 2 days, and efficient in exact category with value 80%. And the factors that affect the service are 1) Resources apparatus, 2) facilities and infrastructure, 3) awareness of the community.

Keywords: Work Effectiveness, Administrative Service

**I. PENDAHULUAN**

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

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti :

1. Tata cara pelayanan,
2. Rendahnya pendidikan aparat,
3. Disiplin kerja.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang di berikan kepada masyrakat. 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 Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur 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 (AK), 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 Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.

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, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, Kabupaten Kutai Timur 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. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

**II. PERMASALAHAN**

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah :

1. Bagaimanakah efektivitas pelayanan administrasi di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur?
2. Faktor–faktor apakah yang mempengaruhi efektifitas pelayanan administrasi di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur?

**III. METODE PENELITIAN**

Analisa data menurut Sanapiah Faisal (2009 ; 255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*) yang merupakan proses merangkum, mengiktisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau konsen pada permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data (*data display*) merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkonstruksi ke dalam rangka, menuturkan, menyimpulkan dan menginterprestasikan data.
3. Menarik kesimpulan, yaitu membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terurama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka tetapi semakin lama semakin rinci, berdasarkan kesimpulan-kesimpulan data yang diperoleh dilapangandan mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisia terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

Apabila analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, maka analisis datanya akan lebih banyak menggunakan kata-kata, data-data yang berupa angka atau tabel guna menunjang kelengkapan data dan penelitian harus mampu mengembangkan analisa yang obyektif dengan nilai ilmiah yang tinggi.

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

* + 1. **Karakteristik Responden**

Pada bab ini akan membahas lebih lanjut mengenai tanggapan para responden terhadap pelayan publik di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. Pelayanan yang dimaksudkan disini adalah pelayanan administrasi yang meliputi pelayana Kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akte Kelahiran.

Namun sebelumnya akan dibahas terlebih dahulu mengenai karakteristik responden yang pada penelitian ini berjumlah 60 (enam puluh) orang/responden. Dimana dari jumlah tersebut memilki karakteristik yang berbeda–beda baik itu Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Jenis pekerjaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.3. Karakteristik Responden Menurut Usia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Usia**  | **F**  | **%**  |
| 20 – 30 31 – 40 41 – 50 51 – 60 >60  | 20 15 15 9 1  | 33.33 25 25 15 1.67  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

Pada tabel 4.5. terlihat jelas bahwa usia responden

terbanyak berada pada rentang usia 20 – 30 tahun sebanyak 20 orang/responden atau 33,33%. Kemudian responden yang berada pada rentang usia 31 – 40 tahun dan 41 – 50 tahun sebanyak 15 orang/responden atau 25%, rentang usia 51 – 60 tahun sebanyak 9 orang/responden atau 15% dan yang terakhir rentang usia diatas 60 tahun sebanyak 1 orang/responden atau 1,167%.

**Tabel 4.4. Karaketeristik Jenis Kelamin**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin**  | **F**  | **%**  |
| Laki – Laki Perempuan  | 46 14  | 76,67 23,33  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

 Pada tabel 4.7. dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenis kelamin laki–laki lebih dari setengah dari jumlah yang dijadikan sampel dibandingkan dengan perempuan adapun perbandingannya yaitu jumlah laki–laki 46 orang/responden atau 76,67% dan Perempuan 14 orang/responden atau 23,33%.

**Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tingkat Pendidikan**  | **F**  | **%**  |
| SD SMP SMA/SMK/MA D1 - D3S1 S2 S3  | 3 15 174 19 2 -  | 5 25 28,33 6,67 31,67 3,33-  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

Tabel 4.8. dapat diambil kesimpulan bahwa dari tottal 60 orang/responden yang dijadikan sampel dan yang paling dominan adalah di tingkat pendidikan yaitu S1 sebanyak 19 orang/resonden atau 31,67%, kemudian di tingkat SMA/ SMK/MA sebanyak 17 orang/responden atau 28,33, sedang-kan di tingkat SMP sebanyak 15 orang/responden atau 25%, untuk tingkat D1- D3 sebnyak 4 orang/responden atau 6,67% dan yang terakhir di tingkat SD sebanyak 3 orang atau 5%.

**Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Pekerjaan**  | **F**  | **%**  |
| Petani Pegawai Negeri Sipil Wiraswasta Pelajar/Mahasiswa IRT/Tidak Bekerja  | 19 21 14 3 3  | **31,67** **35** **23,33** **5** **5**  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

Tabel 4.9. dapat dijelaskan mengenai karakteristik jenis pekerjaan responden bahwa yang jenis pekerjaan yang paling dominan adalah Pegawai Negeri Sipil sebanyak 21 orang/responden atau 35%, dan selanjutnya yang bekerja

sebagai petani 19 orang/responden atau 31,67%, yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 14 orang/responden atau 23,33%, dan adapun yang sebagai pelajar/mahasiswa dan IRT/tidak bekerja sebanyak 3 orang/responden atau 5%.

* + 1. **Pelayanan Publik diKecamatan Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur**

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

1. **Kartu Keluarga (KK)**

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

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Keluarga ( KK ) di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur, 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. Melampirka surat keterangan pindah dari luar daerah.
5. Melampirkan surat keterangan pindah jika antar kelurahan dan kecamatan dari kelurahan atau kecamatan bersangkutan.
6. **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 (NKRI). Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Teta[p (](http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Izin_Tinggal_Tetap&action=edit&redlink=1)ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah menikah atau telah menikah. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memilki KTP. KTP bagi WNI berlaku seumur hidup dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap.

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wilayah Penelitian  | Tarif Dasar Pelayanan KK,KTP, dan AK  | Lama Waktu Pelayanan KK, KTP, AK  |
| Desa | Rp. 10.000  | 1 – 2 Hari  |
| Kelurahan  | Tidak dipungut biaya  | 1 – 2 Hari  |

1. Foto copy ijasah, surat nikah, akte kelahiran jika ada perubahan.
2. Melampirkan foto copy Kartu Keluarga ( KK ).
3. **Akte Kelahiran (AK)**

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).
		4. **Penetapan Tarif dan Waktu Pelayanan KK, KTP dan Akta Kelahiran**

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

**Tabel 4.7. Penentuan Tarif Dasar dan Waktu Pelayanan KK, KTP, dan AK Di Wilayah Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur**

*Sumber: Olah data primer*

Dari penjelasan tabel 4.10. di atas dapat diketahui penerapan tarif dan waktu pelayanan sesuai Perda No 04 tahun 2009 menjelasakan 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 Kutai Timurnya Peraturan Desa (PERDES).

Dari keterangan tersebut penulis berkesimpulan bahwa dalam penetapan tarif dan waktu pelayanan terdapat perbedaan dalam ketentuan peraturannya.

* + 1. **Tanggapan Responden Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur**

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

beberapa indikator, yaitu :

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

Selain kedelapan indikator tersebut, juga akan dipaparkan mengenai harapan masyarakat kedepannya tentang pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Muara Wahau Kabupaten kutai Timur.

1. **Kesederhanaan**

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

**Pada tabel 4.8. Tanggapan responden mengenai kemudahan prosedur pelayanan publik.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan responden** | **F** | **%** |
| Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah  | 29454 | 3,3315756,67 |
| **Jumlah**  | **60** | **100** |

*Sumber : Olahan data primer*

Dari tabel 4.11. diatas menjelaskan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori *Mudah.*  Hal ini dapat dilihat bahwa dari 60 responden yag menjawab, sebanyak 45 orang/responden atau sebesar 75% yang menjawab mudah mengenai prosedur pelayanan pemerintah, selanjutnya yang menjawab kurang mudah 9 orang/responden atau 15%, yang menjawab sangat mudah 4 orang/responden atau 6,67% dan sisanya itu yang menjawab tidak mudah sebanyak 2 orang/responden atau 3,33%.

 Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa prosedur pelayanan kependudukan dalam hal kesederhanaan pelayanan grafiknya dinilai masyarakat cukup baik.

1. **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.

**Tabel 4.9. Kejelasan dan Kepastian petugas tentang tata cara Pelayanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden** | **F** | **%** |
| Tidak SesuaiKurang SesuaiSesuaiSangat Sesuai | -4533 | -6,6788,335 |
| Jumlah | 60 | 100 |

*Sumber : Olahan data primer*

 Seperti terlihat dalam tabel 4.12. jawaban responden mengenai kejelasan dan kepastian tentang tata cara pelayanan dominan memilih *Sesuai.* Hal ini dapat dilihat dari 53 orang/responden atau 88,33% memilih sesuai, selanjutnya yang memilih jawaban Kurang Sesuai sebanyak 4 orang/responden atau 6,67%, dan yang memilih jawaban Sangat Sesuai sebanyak 3 orang /responden atau 5%, dan jawaban untuk Tidak Sesuai tidak ada responden yang memilih.

**Tabel 4.10. Kepastian Biaya/Tarif Pelayanan Administrasi Kependudukan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden** | **F** | **%** |
| Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai  | 212424 | 3,3320706,67 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

*Sumber : Olahan data primer*

Pada tabel 4.13. adalah tanggapan responden tentang kepastian biaya/tarif administrasi kependudukan dan dominan jawaban responden adalah *Sesuai.* Klasifikasinya responden yang memilih Sesuai 42 orang/responden atau 70%, selanjutnya yang memilih Kurang Sesuai sebanyak 12 orang/responden atau 20%, sedangkan yang jawaban Sangat Sesuai adalah sebanyak 4 orang/responden atau 6,67% dan yang memilih jawaban Tidak Sesuai ada 2 orang/responden atau 3,33%.

Hasil dari penilaian responden pada tabel 4.12. dan 4.12. 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 Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur :

*“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, 21/12/2016, pukul 11.00 wita)

1. **Keamanan**

Dalam hal keamanan, proses dan hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan, kenyamanan. Adanya kepercayaan masyarakat kepada pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang jelas. Keamanan yang dimaksud disini adalah bukan hanya dilihat dari sudut pandang orang yang tidak bertanggung jawab seperti pencopet maupun maling motor dan helm milik masyarakat tetapi juga mencakup dengan percaloan yang selama ini akrab dengan masyarakat Indonesia.

**Tabel 4.11. Keamanan Layanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |
| Tidak Aman Kurang Aman Aman Sangat Aman  | 3 10 39 8  | 5 16,67 65 13,33  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sember : olahan data primer*

Pada tabel 4.14. terlihat bahwa tanggapan responden tentang keamanan seperti maling motor dan helm, pencopet, dan calo sudah termasuk aman dan itu terlihat pada jawaban para responden. Rekapitulasinya yaitu responden yang menganggap Aman 39 orang/responden atau 65%, selanjutnya yang menganggap Kurang Aman 10 orang/responden atau 16,67%, yang mengagnggap Sangat Aman 8 orang/responden atau 13,33%, dan adapun responden yang menganggap Tidak Aman 3 orang/ responden atau 5%.

Jadi penilaian responden tentang indikator keamanan dilihat dari keamanan seperti maling motor da helm, pencopet dan calo sudah *Bagus.* Adapun penilaian responden mengenai *Kurang Aman* dikarenakan mereka telah pernah mengalami kecurian sperti helm sebab kurangnya lahan parkir di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.

**Tabel 4.12. Kenyamanan sarana prasarana dan keramahan Aparatur dalam**

**pelayanan.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |
| Tidak Nyaman Kurang Nyaman Nyaman Sangat Nyaman  | 1 12 44 3  | 1,67 20 73,33 5  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

Dari Tabel 4.15. diatas menunjukkan bahwa kenyaman sarana prasara dan keramahan aparatur dalam pelayanan dapat dilihat dari jawaban responden dan penilaian para responden dimana yang dominan dipilih adalah jawaban *Nyaman.* Hal ini bisa di lihat pada klasifikasi responden sebanyak 44 orang/responden atau 73,33% memilih memilih nyaman, sedangkan yang mengatakan kurang nyaman, selanjutnya 12 orang/responden atau 20%, sedagkan sebanyak 3 orang/responden atau 5% mengatakan Sangat Nyaman, dan yang terakhir mengatakan Tidak Nyaman 1 orang/responden atau 1,67%.

Seperti terlihat diatas penilaian responden dominan memilih *Nyaman* jadi dalam artian bahwa tanggapan responden tentang sarana prasarana dan keramahan aparat sudah *Bagus.*  Adapun responden megatakan *Kurang Nyaman* dikarenakan responden mengatakan aparatnya kurang ramah, pelayanannya tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Adapun hasil wawancara dengan Kepala Desa/Kelurahan Separi saat di temui di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur:

*“memang sudah banyak terdengar dari keluhan masyarakat tentang kecurian helm tapi syukur alhamdulillah bukan motor yang hilang, tapi saat ini pihak kecamatan sudah meyiapkan lahan parkiran depan kantor dan biasanya juga petugas kebersihan kantor memantau parkiran. Mengenai sarana prasaran kantor kecamatan sudah menyiapkan secukupnya saja dikantor seperti kipas angin, meja dan kursi. Tentang keramahan petugas itu saya juga sering kali mengamati aparatur yang sedang melakukan pelayanan kepada masyarakat”.*

*( wawancara 23/12/2016, pukul 01.25 wita)*

1. **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 yang 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 aparatur yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur–jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma–norma, jangan menakut–nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari pelanggan.

**Tabel 4.13. Tanggapan responden mengenai kemudahan memperoleh Informasi administrasi kependudukan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |
| Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah  | 4 6 43 7  | 6,67 10 71,67 11,66  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

Pada tabel 4.16. memperlihatkan bahwa 4 orang/responden atau 6,67% menjawab Tidak Mudah, 6 orang/responden atau 10% menjawab Kurang Mudah, selanjutnya 43 orang/responden atau 71,67% menjawab Mudah, dan terakhir 7 orang/responden atau 11,66%, menjawab Sangat Mudah.

Dari jawaban diatas terlihat jelas bahwa masyarakat *Mudah* mendapatkan informai 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 melaui aparat pemerintah di Desa/Kelurahan masing–masing.

**Tabel 4.14. Kejelasan tentang ketentuan pelayanan administrasi kepada masyarakat**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tidak Pernah ada pemberitahuan dan penjelasan Hanya diberitahukan tanpa penjelasan Dijelaskan Jika Diminta Selalu Dijelaskan  | -  5 38 17  | -  8,33 63,33 28,33  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |

*Sumber : Olahan data*

*primer*

Pada tabel 4.17. menjelaskan tentang Kejelasan tentang ketentuan pelayanan administrasi kepada masyarakat, jadi para responden dominan menjawab *Dijelaskan Jika diminta.* Hal ini disebabkan karena aparat pemerintah sudah melakukan sosialisasi semaksimal mungkin agar masyarakat yang ingin melakukan pengurusan adminsitrasi kependudukan tidak mengalami lagi kesulitan. Dan adapun hasil wawancara dengan Bapak Camat Muara Wahau, “Bapak Toto Sunarto, SP., MM” :

 *“ Kalau masalah keterbukaan layanan kepada masyarakat kami sudah melakukan kegiatan sosialisasi jika ada setiap pertemuan denga aparat desa/kelurahan 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 29/12/2016, pukul 13.40)*

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.

1. **Ekonomis**

Ekonimis 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. Berikut ini merupakan beberapa tabel hasil dari penelitian responden terkait dengan kewajaran dalam hal pengenaan biaya atau tarif pengurusan administrasi kependudukan.

**Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Pengenaan Biaya Tarif Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Reponden**  | **F**  | **%**  |
| Rp 5.000 – Rp10.000 Rp 10.000 – Rp 15.000 Rp 15.000 – Rp 20.000 Lainnya...  | 20 11 8 21  | 33.33 18,33 13,33 35  |
| Jumlah  | 60  | 100  |

*Sumber : Olahan data primer*

Dari tabel 4.18 terlihat jelas bahwa 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/ responden atau 33,33% menjawab Rp 5.000 – Rp 10.000, selanjutnya 11 orang/responden atau 18,33% menjawab Rp 10.000 – Rp 15.000, 8 orang/responden atau 13,33%, dan yang terakhir 21 orang/responden atau 35% menjawab lainnya.

**Tabel 4.16. Tanggapan Responden Tentang Pengenaan Biaya Tarif Kartu Keluarga (KK)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Reponden**  | **F**  | **%**  |
| Rp 5.000 – Rp10.000 Rp 10.000 – Rp 15.000 Rp 15.000 – Rp 20.000 Lainnya...  | 20 11 8 21  | 33.33 18,33 13,33 35  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jumlah  | 60  | 100  |

*Sumber : Olahan data primer*

Dari tabel 4.19. terlihat jelas bahwa dominan responden menjawab memilih jawaban mengenai biaya tarif KK yaitu sebesar Rp 5.000 – Rp 10.000 dengan 20 orang/responden atau 33,33%, dan selanjutnya responden menjawab lainnya 21 orang/responden atau 35% itu di karenakan berbagai alasan sama dengan tanggapan responden mengenai pelayanan KTP, dan 11 orang/responden atau 18,33% menjawab Rp 10.000 – Rp 15.000, dan 8 orang/responden atau 13,33% menjawab 15.000 atau Rp 20.000.

**Tabel 4.17. Tanggapan Responden Tentang Pengenaan Biaya Tarif Akte Kelahiran**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Reponden**  | **F**  | **%**  |
| Rp 5.000 – Rp10.000 Rp 10.000 – Rp 15.000 Rp 15.000 – Rp 20.000 Lainnya...  | 20 11 8 21  | 33.33 18,33 13,33 35  |
| Jumlah  | 60  | 100  |

*Sumber : Olahan data primer*

Tabel 4.20. menunjukkan bahwa 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/responden atau 33,33% menjawab Rp 5.000 – Rp 10.000, selanjutnya 11 orang/responden atau 18,33% menjawab Rp 10.000 – Rp 15.000, 8 orang/responden atau 13,33%, dan yang terakhir 21 orang/responden atau 35% menjawab lainnya.

**Tabel 4.18. Tanggapan Responden tentang Keadilan Biaya Yang Telah Di Tetapkan Dengan Dibayarkan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |
| Selalu Tidak Sesuai Kadang – Kadang Sesuai Sesuai Selalu Sesuai  | - 13 29 18  | - 21,67 48,33 30  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

Dari tabel 4.21. terlihat bahwa 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/responden atau 21,67% kadang–kadang sesuai, 29 orang/ responden atau 48,33% menjawab banyal sesuai, dan yang terakhir 18 orang/responden atau 30% menjawab Selalu Sesuai.

1. **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 :

**Tabel 4.19. Tanggapan Responden Tentang Keadilan dalam Hal Pemberian Layanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |
| Tidak Adil Kurang Adil Adil Sangat Adil  | 5 10 36 9  | 8,33 16,67 60 15  |
| Jumlah  | 60  | 100  |

*Sumber : Olahan data primer*

Tabel 4.19. menunjukkan penilaian responden tentang keadilan dalam hal pemberian pelayanan dominan memilih *Adil.* Klasifikasi yaitu 5 orang/responden atau 8,33% menjawab Tidak Adil, selanjutnya 10 atau 16,67% menjawab Kurang Adil, 36 orang/responden atau 60% menjawab Adil, dan yang terakhir 9 orang/responden atau 15% menjawab Sangat Adil.

Untuk itu dapat digambarkan bahwa masalah keadilan dalam pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur masih kurang disebabkan banyak masyarakat merasakan ke tidak adilan dengan berbagai alasan. Dan disamping itu berbanding-terbalik dengan apa yang di jelaskan staf kecamatan 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 29/12/2016, 14.30 wita)

1. **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu dimaksudkan bahwa pelakasanaan pelayanan umum 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 :

**Tabel 4.20. Tanggapan Responden Tentang Waktu**

**Pengurusan Kartu Tanda Penduduk ( KTP )**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |
| 1 – 2 hari 3 – 4 hari 5 – 10 hari Lainnya...  | 34 11 5 10  | 56,66 18,338,33 16,67  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primern*

Dari tabel 4.23. terlihat bahwa untuk 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/responden atau 56,66%, selanjutnya 3–4 hari 11 orang/responden atau 18,33%, 5–10 hari 5 orang/responden atau 8,33%, dan yang terakhir 10 orang/responden atau 16,67% menjabab lainnya.

**Tabel 4.21. Tanggapan Responden Tentang Pengurusan Kartu Keluarga ( KK )**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |
| 1 – 2 hari 3 – 4 hari 5 – 10 hari Lainnya...  | 25 9 13 13  | 41,66 15 21,67 21,67  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data*

*primer*

Dari tabel 4.24. terlihat bahwa untuk 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/responden atau 41,66%, selanjutnya 3–4 hari 9 orang/ responden atau 15%, 5–10 hari dan lainnya 13 orang/responden atau 21,67%.

**Tabel 4.22. Tanggapan Responden Tentang Pengurusan Akte Kelahiran**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |
| 1 – 2 hari 3 – 4 hari 5 – 10 hari Lainnya...  | 20 17 11 12  | 33,33 28,34 18,33 20  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

Dari tabel 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/responden atau 33,33%, selanjutnya 3–4 hari 17 orang/ responden atau 28,34%, 5–10 hari 11 orang/responden atau 18,333% dan yang terakhir 12 orang/responden atau 20%.

**Tabel 4.23. Tanggaapan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |
| Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat  | 1 28 30 1  | 1,67 46,66 50 1,67  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

Dari tabel 4.26. terlihat bahwa untuk kecepatan untuk pelayanan adalah dominan responden menjawab *Cepat*, berarti kualitas pelayanan aparat sudah termasuk memuaskan masyarakat. Adapun kebanyakan responden menjawab masih Kurang Cepat pelayanannya dan mereka tidak tahu sama sekali apa alasannya.

Dan klasifikasi responden memilih Tidak Cepat 1 orang/ responden atau 1,67%, selanjutnya Kurang Cepat 28 orang/ responden atau 46,66%, Cepat 30 orang/responden atau 50% dan yang terakhir Sangat Cepat 1 orang/responden 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. Namun demikian pula, sesuai lamanya waktu penyelesaian karena di sebabkan oleh banyaknya orang yang melakukan pengurusan pembuatan KTP, KK dan akte kelahiran serta pegawai di kecamatan yang terbatas. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Camat Sangatta Utara, “Bapak Toto Sunarto, SP., MM” :

*“lamanya pengurusan karena beberapa masyarakat selalu berprilaku masa bodoh atau mengabaikan untuk melakukan pengurusan, baik itu sudah wajib memiliki atau memperpanjang masa aktif, kebanyakan mereka ingin mengurus bila mana mereka betul-betul membutuhkan secepatnya”.* (wawancara 29/12/2012, 13.40 wita)

1. **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.

**Tabel 4.24. Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu dalam Pelayanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F** | **%**  |
| Kurang Tepat Kadang – Kadang Tepat Tepat Sangat Tepat  | --4812 | --80 20  |
| **Jumlah**  | **60** | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

Dari tabel 4.27. dapat dilihat bahwa 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/responden atau 80%, dan yang terakhir Sangat Tepat 12 orang/responden atau 20%.

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

**Tabel 4.25. Tanggapan Responden Tentang Kecakapan (Kemampuan) Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggapan Responden**  | **F**  | **%**  |
| Tidak Cakap Kurang Cakap Cakap Sangat Cakap  | 1 1 57 1  | 1,67 1,67 95 1,67  |
| **Jumlah**  | **60**  | **100**  |

*Sumber : Olahan data primer*

 Dari tabel 4.28. terlihat bahwa untuk 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/responden atau 1,67%, selanjutnya Kurang Cakap 1 orang/responden atau 1,67%, Cakap 57 orang/responden atau 95%, dan yang terakhir Sangat Cakap 1 orang/responden atau 1,67%.

* + 1. **Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Yang Dilakukan Oleh Aparatur Di Kecamatan Muara Wahau**

Dalam lingkungan masyarakat yang banyak terdapat lapisan atau strata maupun golongan individu masyarakat yang memiliki kepribadian atau pemikiran yang berbeda–beda. Atas dasar itulah, terjadi pula berbagai perbedaan mengenai harapan masyarakat kedepannya mengenai pelayanan publik di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. Adapun harapan masyarakat tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Semoga pelayanannya lebih di tingkatkan lagi dari sebelumnya.
2. Petugas lebih mengutamakan keadilan jangan ada pandang bulu dan golongan.
	1. **Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur**

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam strukutur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala–kendal atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor–faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah–daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kecamatan dipengaruhi oleh camat Sangatta utara beberapa 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 faktor–faktor yang kemudian menjadi penghambat atau pun pendukung jalannya pelayanan di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur;

* + 1. **Sumber Daya Aparatur**

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

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.

* + 1. **Kesadaran Masyaarakat**

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Muara Wahau adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor kecamatan, 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 itu sendiri.

Sesuai pengamatan di lapangan, ada beberapa masyarakat yang kurang memahami dan menyadari dengan pengurusan yang seharusnya sudah wajib di miliki. Oleh karena itu, ketika akan melakukan pengurusan seperti KK, KTP, dan Akte Kelahiran, keinginan mereka itu ingin segera selesai dengan cepat, tetapi mereka kadang tidak memperhatikan apa yang seharusnya menjadi persyaratannya.

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.

* + 1. **Sarana dan Prasarana**

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efektf dan efisien. Untuk itu bahwa sarana dan prasaran dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasaran kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa kepala desa dan kelurahan serta masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di kantor kecamatan, sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan sudah cukup memadai dan sangat menunjang jalannya pelayanan walaupun sarana dan prasaranya sederhana.

**V. PENUTUP**

* 1. **Kesimpulan**
1. Persepsi masyarakat terhadap efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban para responden berdasarkan hasil penelitian dilihat dari indikator yaitu
	* 1. Kesederhanaan
		2. Kejelasan dan Kepastian
		3. Keamanan
		4. Keterbukaan
		5. Ekonomis
		6. Keadilan yang merata
		7. Ketepatan waktu

Dari tujuh indikator tersebut yang menunjukkan hasil responden berada pada kategori s*edang.* Hal ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan di Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur menandakan bahwa tingkat pelayanannya sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

1. Adapun mengenai faktor–faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Muara Wahau berdasarkan hasil penlitian adalah :
	* 1. Sumber Daya Aparatur

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Muara Wahau.

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).

* + 1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan SDM di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di kantor–kantor Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur telah mencukupi, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa nyaman jika datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan.

* + 1. Kesadaran Masyarakat

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

* 1. **Saran**

Dengan melihat persepsi apartur pemerintah daerah dalam tugas, pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma, sopan santun dalama pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di kantor kecamatan 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, ketapatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.

Agar pemerintah lebih memperhatikan, menjaga dan merawat sarana prasarana yang telah ada. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seyoganya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.

**BIBLIOGRAFI**

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

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

Dwiyanto, Agus. 2001. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gajah Mada

Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaruan.

Maleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2000.Moelyono.2007. *Kamus Besar Indonesia*. PT Gramedia. Jakarta.

Mitrani, Alain. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi. Jakarta. Grafiti.

Milles, Matthew B & A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif,* Jakarta: Universitas Indonesia IV-Press.

Moekijat. *Kamus Kepegawaian*. Bandung, 2004.

Moenir H.A.S. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.

Osborn, David dan Geabler, Ted. 2003. Reinventing Government : how Entrepreneurial sprit is Transforming the Public sector. New York : Plume Book.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Negara*. Penerbit Alfabet, Bandung.

P. Siagian, Sondang. 2003. *Filsafat Administrasi.* Bumi Aksara, Jakarta.

Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010.*Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Syafie, Kencana Inu. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Reflika Aditama.

Sianipar J.P. 2009. *Perencanaan Peningkatan Kerja*. LAN RI.

Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima* Lembaga Administrasi Negara RI. jakarta.

Sampara, Lukman, Sugianto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima* LAN RI. Jakarta.

Soekanto Soejono. 2005. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta.

*Siagian, P.Sondang.* (2006). *Manajmen Sumber Daya Manusia.* Bumi Aksara. Jakarta.

**Dokumen-Dokumen Lain**

Anonim, *Undang-Undang Dasar 1945.* Penerbit Karya Utama, Surabaya 2004.

............., *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974.*Tentang Otonomi Daerah, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta 1980.

............., *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999.* Tentang Otonomi Daerah, Penerbit Sinar Grafika Offset, Jakarta 1999.

............., *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999.* Pokok-Pokok Kepegawaian, Sinar Grafika, 2003.

............., *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.* Tentang Pemerintahan Daerah, Penerbit Citra Utara, Bandung 2004.

............., *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: PT. Penerbitan dan Percetakan Balai Pustaka, 2007.

Keputusan Mendagri No. 100/57 Tahun 2002. Diatur lebih lanjut di dalam PP No. 65 tahun 2005 tentang ketentuan standar pelayanan minimal ( SPM ).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 225 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang – Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang – Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara No. 3 tahun 2009 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

1. Alumni Fisipol Untag 1945 Samarinda [↑](#footnote-ref-1)