

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU  
SUNGAI UTARA**

**H. ZAINAL ARIFIN**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

**ABSTRACT**

The central issue in this study is less optimal public service to the community, such as care of the ID card, family card and others. This study aims to: ( 1 ) To find evidence of direct services provided in the Pandan River District Employee Population Administration Services to the community, ( 2 ) To determine the reliability of the Pandan River District Employee Population Administration Services to the community, ( 3 ) To determine the Employee Responsiveness River District of North Hulu Sungai Pandan .

The method used in this study were A study to provide a detailed overview of the background, the nature, characteristics, typical of the performance pegawai kecamatan in pelayanan publik. Collecting data with interview techniques, observation and documentation. Analysis of the research results are used qualitative analysis with data reduction step , the presentation of the data and draw conclusions .

The results showed : ( 1 ) direct evidence of service in the Office have not been able to support the improvement of service quality as the number of service personnel are still lacking, especially his ability is not supported by the availability of technical equipment and adequate service -based technology, the information service and the conditions of service of less comfortable, ( 2 ) Reliability has not been able to support the quality of service, because they can not fulfill the exact period of time, which is often the timeliness of customer complaints, although in terms of the accuracy of product services and product destruction service level is good enough, ( 3 ) Responsiveness layananbelum support quality of care because officials are still not ready sepenuhhati, can not respond well to the needs of customers as well as less serious response to the problems faced.

Keywords: Performance, Services Quality, Administration.

## PENDAHULUAN

Birokrasi dalam Pemerintah Indonesia memang memerlukan banyak perubahan dalam memenuhi tuntutan masyarakat. Dalam hal ini Thoha (1992:5) mengatakan "Masyarakat menuntut diadakan demokratisasi di segala bidang, termasuk pelayanan, sistem birokrasi pemerintah". Pernyataan Thoha tersebut dengan jelas menyebutkan, tuntutan perubahan yang harus dipenuhi, yaitu sistem birokrasi dalam pelayanan oleh birokrasi itu sendiri. Tuntutan yang pertama, perubahan sistem birokrasi, berhubungan dengan perbaikan secara struktural.

Semua unsur dalam sistem birokrasi di Indonesia serta sistem kerja internal dan eksternal dari semua unsur yang terkait, termasuk di

Pemerintahan Desa, sedangkan tuntutan kedua berkenaan dengan pelayanan publik yang harus diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat. Hal ini tidak dapat ditolak, karena salah satu tugas utama birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut pendapat Zeithaml (1990:24) tentang pelayanan mengemukakan bahwa ada beberapa aspek antara lain: Pertama bukti langsung layanan yang meliputi ; jumlah petugas layanan, perlengkapan teknis, Informasi dan kondisi tempat pelayanan. Kedua keandalan yang meliputi jangka waktu, Ketepatan dan keakuratan serta tingkat kerusakan produk layanan, Ketiga adalah Daya Tanggap yang meliputi kesiapan diri Petugas melayani, Keinginan Petugas Pelayanan, Respon terhadap kebutuhan

Pelanggan serta tanggapan terhadap masalah yang dihadapi.

Menurut KEPMENPAN (2005) dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan :

Asas Pelayanan Publik yaitu :Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Prinsip Pelayanan Publik yaitu : Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan.

Standar Pelayanan yaitu : Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada mulai januari 2013 ke Kecamatan Sungai Pandan, menemukan persoalan yang menjadi sorotan masyarakat, adalah kurang optimalnya pelayanan Pemerintah Kecamatan Sungai Pandan kepada masyarakat, misalnya Pelayanan terhadap Pembuatan KTP baru (e-KTP), Pengurusan Surat ijin kawin, Pengurusan Sertifikat Hak Milik tanah, Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan dan lainnya.

Menurut pengamatan penulis pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara ini dalam melaksanakan tugasnya kadang-kadang masih ada terjadi keterlambatan dalam penyelesaian , seperti dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dalam peraturan hanya

berjangka waktu paling lama 2 hari penyelesaiannya dan ternyata sampai dengan 4 hari penyelesaiannya di Kantor Camat tersebut. sedangkan dalam pengadministrasian dokumen-dokumen pada kantor tersebut masih relatif kurang berjalan dengan lancar hal tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman pegawai tentang tanggung jawabnya sebagai aparatur pemerintah dan sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga membuat keterlambatan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pandangan peneliti, ada kerugian-kerugian yang bakal diderita apabila masalah tersebut dibiarkan tidak diteliti, misalnya; kurang puasnya masyarakat terhadap kualitas kinerja pegawai Kecamatan Sungai Pandan, khususnya dalam Pelayanan Publik.

Namun sebaliknya ada keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh apabila masalah ini diteliti, khususnya dalam percepatan dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, yang akan berdampak positif terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Sungai Pandan itu sendiri. Karena itulah penulis mengambil judul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus yaitu untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, karakteristik-karakteristik, yang khas dari Kinerja

Pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Dari hasil penelitian ini, kemudian dari karakteristik tersebut akan dijadikan penelitian suatu hal yang bersifat umum.

Model penelitian ini sebagai berikut :

1. Data
2. Uraian dan konsep berdasarkan data
3. Teori menjelaskan data

Berkenaan model itu, peneliti terlibat secara total dengan obyek yang diteliti, seperti yang diharapkan oleh Koetjaraningrat yang dikutip oleh Moleong bahwa Peneliti harus terlibat dan berperan aktif dalam kegiatan (1998:5).

Lokasi Penelitian adalah Kecamatan Sungai Pandan adalah suatu wilayah Kecamatan yang terletak di bagian selatan Amuntai Kabupaten

Hulu Sungai Utara Propinsi Kalimantan Selatan. Kecamatan Sungai Pandan memiliki luas wilayah 45,00 Km<sup>2</sup> atau 5,04 persen dari luas wilayah Kabupaten Hulu Sungai. Secara morfologi, mempunyai garis kemiringan 0-2 % dan di kelas ketinggian 0-7 m dari permukaan laut. Geologi yang merupakan wilayah dataran rendah ini menyebabkan seluruh wilayah Kecamatan Sungai Pandan tergenang secara periodik. Lintang Selatan dan 115'-116' Bujur Timur, rata-rata datarannya berada kurang lebih 0-7 di atas permukaan laut, dengan batas-batas :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Sungai Tabukan.
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Babirik.

4) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Amuntai Tengah.

Sumber data diperoleh dari Jenis data yang akan digali dalam penelitian ini adalah : Jenis data yang akan digali dalam penelitian ini adalah Data primer dan data sekunder. Data primer yang akan digali meliputi Data, Bukti Langsung Layanan, Keandalan dan Daya Tanggap Pegawai Kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sumber data yang dipilih secara purposive yaitu informan yang dipilih mereka yang menguasai atau memahami tentang masalah yang diteliti yaitu Camat Sungai Pandan, Pegawai Kecamatan Sungai Pandan dan masyarakat Pengguna Jasa Layanan Publik Pada kantor Kecamatan Sungai Pandan.

Sementara data sekunder yang digali meliputi berbagai dokumen atau

peraturan-peraturan baik yang ada di Kecamatan maupun di tempat lain yang berhubungan erat dengan masalah yang diteliti, seperti; Monografi, dll.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang diperoleh adalah belum optimalnya kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi publik terhadap masyarakat di Kecamatan Sungai Pandan. Data diperoleh melalui wawancara dengan Pegawai Kecamatan, Kepala Desa, Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda dan masyarakat Kecamatan Sungai Pandan. Selain itu informasi diperoleh melalui pengamatan di lapangan dan dokumen-dokumen yang diperoleh.

Hasil wawancara juga diperoleh informasi tentang kendala dan hambatan yang dihadapi oleh

kantor Kecamatan Sungai Pandan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yaitu ; Masih berbelit-belit dalam hal administrasi, rasa bertanggung jawab masih kurang, kelengkapan sarana dan prasarana masih kurang, kedisiplinan dalam jam kerja masih sering dilanggar, serta terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) baik kualitas maupun kuantitas.

Kemudian dari hasil wawancara dengan Pegawai Kecamatan dan Masyarakat Sungai Pandan diperoleh pula strategi kebijakan agar Kinerja pegawai Kecamatan Sungai Pandan berjalan sesuai harapan yang diinginkan Pemerintah dan masyarakat dan bisa mengatasi permasalahan yang mereka hadapi. Strategi kebijakan tersebut antara lain, yaitu; meng sederhanakan

birokrasi yang ada, merasa memiliki tanggung jawab dan meningkatkan disiplin kerja pegawai kecamatan, menambah dan membenahi sarana dan prasarana dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik kualitas maupun kuantitasnya.

Didalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat dua pihak yang berhadapan dan saling berbeda kepentingan. Pihak aparat birokrasi sebagai pemberi layanan yang berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, antara keduanya, sering kali terdapat perbedaan kepentingan yang mencolok. Aparat birokrasi pada dasarnya adalah seorang abdi, bukannya sebagai tuan. Persepsi tersebut selama ini tidak pernah ditanamkan secara sistematis kepada aparat birokrasi. Hal tersebut membawa

konsekuensi pada masih munculnya sikap arogansi birokrasi, seperti merasa sebagai pihak yang paling dibutuhkan oleh orang banyak, atau bersikap seenaknya kepada masyarakat. Sikap yang ditunjukkan oleh sebagian besar aparat birokrasi tersebut membuat masyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan seperti yang diharapkan, bahkan masyarakat sering kali merasa disepelekan dan tidak diorbankan oleh birokrasi. Kecenderungan yang justru terjadi adalah abdi masyarakat dibalikkan artinya menjadi masyarakat sebagai abdi birokrat.

Adanya perbedaan sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara faktual yang dilakukan oleh aparat birokrasi terungkap dari banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pada saat menerima

pelayanan. Pengamatan yang dilakukan dilapangan menunjukkan adanya kecenderungan diskriminasi yang sangat mencolok dalam memberikan pelayanan. Realitas pelayanan menunjukkan bahwa aparat birokrasi dalam kenyataannya melakukan pembedaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa. Pembedaan pelayanan tersebut didasarkan atas beberapa hal antara lain, karena faktor tinggi rendahnya status sosial ekonomi, kedekatan hubungan sosial dengan aparat, penampilan fisik pengguna jasa, etnik, afiliasi politik afiliasi sosial kemasyarakatan, dan tingkat intelektualitas masyarakat.

Berdasarkan observasi pada kantor Kecamatan Sungai Pandan misalnya terlihat bahwa aparat sangat membedakan dalam memberikan sapaan kepada masyarakat pengguna



jasa. Aparat akan terlihat lebih ramah kepada masyarakat pengguna jasa yang telah dikenal sebelumnya atau karena status sosial ekonomi pengguna jasa yang menunjukkan sebagai orang kaya, sedangkan masyarakat pengguna jasa yang berasal dari desa dengan penampilan sederhana, biasanya akan mendapat perlakuan yang tidak sebaik kelompok masyarakat pengguna jasa yang pertama. Stigma pelayanan yang sudah dimaklumi oleh publik tersebut menjadikan masyarakat pengguna jasa seakan saling berlomba untuk dapat memperoleh hak istimewa dari aparat birokrasi.

Berdasarkan Hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Sungai Pandan masih berbelit-belit dalam hal administrasi, rasa bertanggung jawab masih kurang, kelengkapan sarana dan

prasarana masih kurang, kedisiplinan dalam jam kerja masih sering dilanggar, serta terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) baik kualitas maupun kuantitas tidak dapat mengoptimalkan kinerja sekretariat Desa Tigarun dalam pelayanan publik sehingga berdampak kurang memuaskannya pelayanan publik yang dirasakan masyarakat Kecamatan Sungai Pandan.

## **KESIMPULAN**

Kantor Kecamatan Sungai Pandan belum dapat melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai harapan Pemerintah dan masyarakat karena adanya kendala dan hambatan yang dihadapi. Strategi yang dilakukan untuk mengatasi hal tersebut adalah meng sederhanakan birokrasi yang ada, merasa memiliki tanggung jawab dan meningkatkan disiplin kerja

para pegawai kecamatan, menambah dan membenahi sarana dan prasarana dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik kualitas maupun kuantitasnya.

## **SARAN**

Kantor Kecamatan Sungai Pandan segera melakukan pembenahan di kantor dengan tiga langkah kongkrit yaitu : Pertama, menginventarisasi kebutuhan barang kantor yang masih kurang atau sudah aus/rusak dan segera melengkapinya baik dengan pembelian sendiri maupun dengan mengajukan permintaan baran ke Pemerintah Daerah. Kedua, membuat selebaran/papan pengumuman yang berisikan informasi pelayanan. Ketiga, melakukan renovasi dan mencat bangunan kantor yang sudah banyak yang rusak dengan menambah beberapa fasilitas pelayanan pada

kantor baru yaitu tempat parkir yang teduh, toilet dan ruang tunggu pelanggan yang nyaman.

Camat dan pegawai kecamatan segera membuat standarisasi pelayanan yang didalamnya memuat prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan lain-lain yang dianggap perlu berdasarkan Standar Operasional Prosedur dan ISO

Pegawai kecamatan harus berkomitmen bersama untuk melakukan upaya semaksimal mungkin mewujudkan pelayanan publik yang prima yaitu dengan bertindak selalu untuk mengutamakan pelayanan diatas kepentingan pribadi sehingga pelayanan yang diberikan murni untuk kepentingan pelanggan/masyarakat tanpa mengharap imbalan diluar ketentuan

yang berlaku termasuk dalam merespon dan menanggapi masalah atau kebutuhan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, L.I. Berry, 1990.*Delivery Quality Services,Balancing Customer Perseption and Exeption*.New York : The Free Press
- Dwiyanto, Agus dkk, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, Malayu SP, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara Jakarta
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*, Rineka Cipta, Jakarta
- Moleong Lexy J., 1998.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Rahayu, Sri Budhi, 2004, *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung*, Universitas Pajajaran, Bandung.
- Robin, S.P. 2003, *Perilaku Organisasi*, Alih Bahasa TIM Indeks. PT Indeks Gramedia, Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 1994, *Pengembangan Sumber Daya Insani*, PT. Sumber Bahagia, Jakarta.
- Soekidjo Notoatmojo, 2003, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Thoha Miftah, 1992, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, PT Medya Widya Mandala, Yogyakarta
- Umar, Nimran, 2000, *Perilaku Organisasi*, Cetak kedua, CV. Citra Media Karya Anak Bangsa, Jakarta.
- Umar, Hussien, 2001, *Riset SDM Dalam Organisasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Vincent Gasfersz, 2005, *Balanced Scorecard Dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintahan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wahyu, dkk, 2006, *Pedoman Penulisan Tesis*.Pustaka Banua, Banjarmasin.
- Wibawa, Samodra dkk, 2000, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Rajawali Press, Jakarta.

Zeithami, V.A. and M.J Bitner,  
1999.*Services Marketing*:  
New York, The MC Grow-  
Hill Companies Inc.