

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI KANTOR KECAMATAN PALU TIMUR KOTA PALU

Itma Muftia^{1)*}, Ani Susanti²⁾, Rachmad³⁾

¹Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
itmamutia@gmail.com

²Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
anisagramullah@gmail.com

³Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
rachmadmhad8@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Palu Timur Kota Palu. Dasar penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan 5 orang. Teknik pengumpulan data melalui informan yang disertai observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini Ndraha (1999:63) menggunakan 4 dimensi meliputi aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi di kantor kecamatan palu timur kota palu secara keseluruhan hasil dari masing-masing dimensi penelitian berdasarkan teori sudah dikategorikan cukup baik. Namun ada dua aspek yang sudah baik, yakni dimensi ketepatan dan dimensi keadilan, ada pun aspek yang belum baik yakni dimensi kecepatan dan dimensi kemudahan. Hal ini dikarenakan tingkat kesadaran para pegawai masih kurang sehingga dilihat dari misalnya sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya mendukung dan juga karena masih kurangnya perhatian pegawai untuk memudahkan pengambilan persyaratan berkas dalam pengurusan. Oleh karena itu, pelayanan administrasi belum terlalu efektif karena belum maksimal semua dimensi tersebut dijalankan oleh para elemen yang bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Palu Timur Kota Palu.

Kata kunci: Administrasi, Kualitas Pelayanan, Keadilan, Ketepatan.

ABSTRACT

This study aims to determine how the quality of administrative services at the East Palu District Office of Palu City. The basis of this research is descriptive qualitative with 5 informants. Data collection techniques through informants accompanied by observation, interviews and documentation. The theory used in this study Ndraha (1999: 63) uses 4 dimensions including aspects of speed, accuracy, convenience and fairness. Based on the results of the study, administrative services in the sub-district office of the eastern hammer city of hammer city as a whole the results of each dimension of research based on theory have been categorized as pretty good. However, there are two aspects that are good, namely the accuracy dimension and the justice dimension, while there are aspects that are not good, namely the speed dimension and the convenience dimension. This is because the level of awareness of employees is still lacking so that it can be seen from, for example, facilities and infrastructure that are not fully supportive and also because of the lack of attention of employees to facilitate the collection of file requirements in management. Therefore, administrative services have not been very effective because all dimensions have not been maximized by the elements responsible for administrative services at the sub-district office of east hammer city.

Keyword: Administration, Quality of Service, Fairness, Accuracy

Submisi: 03-12-2024

Diterima: 06-12-2024

Dipublikasikan: 14-02-2025

PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat secara umum dibedakan menjadi dua pelayanan yakni pelayanan publik dan pelayanan privat. Perbedaan yang paling mendasar antara keduanya adalah mengenai dasar penyelenggaraan dan sifat barang serta jasa yang ditawarkan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Kedua hal ini harus dapat dibedakan agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam penyelenggaraannya.

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini senada dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pelayanan publik yang mengatakan bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Dalam melaksanakan manajemen pelayanan publik seperti pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, pelayanan konsultasi dan pelayanan publik lainnya, Pemerintah Daerah dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait. Pemerintah daerah sebagai daerah otonom yang menerapkan desentralisasi diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memupuk demokrasi. Adanya otonomi daerah tersebut, daerah mempunyai kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa kecamatan adalah sebuah perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara pemerintahan umum. Kelurahan dalam PP Kecamatan disebutkan sebagai perangkat Kecamatan, kalurahan bukan lagi perangkat daerah, hal ini adalah amanat dari Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Jenis-jenis pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan adalah Pelayanan Perizinan, Pelayanan Umum, Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pelayanan PBB.

Kota palu menjadi salah satu daerah otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Kota palu memiliki kecamatan yang menjadikan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kecamatan dalam Kota Palu adalah Kecamatan Palu Timur menjadi salah satu wilayah administratif yang berfokus pada pelayanan publik. Dalam pelayanan publik terdapat pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, yakni pelayanan administrasi. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya. Pelayanan administrasi pemerintahan dilaksanakan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang merupakan keterlibatan dari fungsi aparatur sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan administrasi pemerintahan pada kecamatan dimaksudkan untuk melaksanakan pelayanan dengan menyediakan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya Pelayanan Kartu Keluarga (KK), Pelayanan KTP, Surat Pindah Pergi, Surat Pindah Datang, Pelayanan Perizinan dan Rekomendasi Surat Keterangan.

Pelayanan administrasi di kecamatan palu timur terdapat beberapa jenis pelayanan, yakni pelayanan Kartu Keluarga (KK), pelayanan Kartu Tanda Peenduduk (KTP), pelayanan Surat Pindah Pergi, pelayanan Surat Pindah Datang, pelayanan perizinan dan pelayanan rekomendasi surat keterangan. Pada teori Ndraha, (1999), pelayanan administrasi dinyatakan sebagai suatu keberhasilan

administrasi yang ditentukan oleh penerapan nilai-nilai, sikap dan kepuasan kerja. Selain itu, perilaku organisasi ialah salah fungsi dari suatu kondisi yang mempengaruhi unsur dari pelayanan administrasi yang ditentukan oleh keberadaan individu dan lingkungan. Unsur lain yang dapat mempengaruhi pelayanan administrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu kesadaran para pemimpin, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup, memiliki kemampuan dan keterampilan dengan pekerjaan serta tersedia sarana pelayanan yang sesuai. Dalam teori Ndraha, (1999), jenis pelayanan administrasi sebagai kepada daerah bertugas dari atribut dan pendelegasian wewenang, yaitu kedudukan camat tidak hanya sebagai koordinator daerah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan di daerahnya, tetapi juga sebagai pelaksana beberapa urusan yang kewenangannya dilimpahkan kepada suatu daerah skala kecil, tugas-tugas administrasi yang outputnya berupa dokumen-dokumen keabsahan, harus dilaksanakan sesuai program kegiatan yang berkaitan dengan bidang-bidang terkait yang didelegasikan; melaksanakan tugas dan tanggung jawab sosial yang tidak terduga dan terbatas waktu, dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Inilah tugas bupati yang pelaksanaannya selalu berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Untuk itu, dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas petugas Kecamatan Palu Timur mengupayakan peningkatan kedisiplinan dan berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut dilakukan guna memberikan hak masyarakat dalam memperoleh jaminan pelayanan administrasi kependudukan ataupun pelayanan yang di butuhkan, guna untuk mensejahterakan masyarakat dalam berkehidupan bermasyarakat yang semestinya mereka dapatkan. Namun demikian, masih ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Palu Timur.

Berdasarkan hasil yang didapatkan di Kantor Kecamatan Palu Timur, penulis menemukan masalah pelayanan administrasi umum yang dikaitkan dengan teori Ndraha pada setiap indikator dimensinya. Permasalahan pertama mengenai lemahnya kecepatan petugas dalam melayani masyarakat. Saat ini Kecamatan Palu Timur belum dapat memberikan aspek pelayanan yang maksimal ditinjau berdasarkan kedatangan tepat waktu disaat jam kerja pegawai sedang berlangsung. Seluruh petugas yang berada di Kantor Kecamatan diharuskan datang tepat waktu sesuai dengan perubahan jam kerja yang telah disepakati dalam Peraturan Pemerintah. Lemahnya aspek ketepatan kepada masyarakat tersebut membuat petugas kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan. Petugas bekerja sesuai dengan kemauannya sendiri misalnya masih mengurus urusan lain diluar jobdesk kerjanya sehingga mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat. Permasalahan kedua yaitu aspek kecepatan ditinjau dari sarana dan prasarana yang belum memadai di Kantor Kecamatan Palu Timur sehingga mempengaruhi kinerja petugas Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peralatan seperti komputer masih kurang untuk menunjang kinerja di Kantor Kecamatan Palu Timur sehingga perlu diadakan lagi untuk kebutuhan pelayanan kepada masyarakat agar bisa lebih optimal. Prasarana yang lain seperti tempat parkir untuk masyarakat belum memadai, sehingga masyarakat yang berkunjung ke Kecamatan memarkirkan disembarang tempat dan tidak tertata rapi, terkadang mengganggu pengguna kendaraan yang lain ketika hendak memarkirkan atau mengeluarkan kendaraan.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan tipe penelitian yaitu deskriptif. Penentuan informan dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive*. Maka, informan dalam penelitian ini sebanyak 5 (lima) orang yaitu Kepala Seksi Pemerintahan, Staf Seksi Pemerintahan dan 3 orang masyarakat. Teknik pengumpulan dilakukan dengan 3 cara yaitu observasi, wawancara dan

dokumentasi. Teori yang digunakan Menurut Ndraha (1999), yang menggunakan 4 (empat) dimensi, yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), pengumpulan data, data *condensation* (kondensasi data), data *display* (menyajikan data), *conclusion drawing and verification* (menarik simpulan atau verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Kecamatan mengemban tugas penting dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat termasuk dalam melayani pengurusan keperluan masyarakat dalam pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi umum di Kecamatan Palu Timur meliputi beberapa jenis pelayanan, yakni pelayanan Kartu Keluarga (KK), pelayanan Kartu Tanda Peenduduk (KTP), pelayanan Surat Pindah Pergi, pelayanan Surat Pindah Datang, pelayanan perizinan dan pelayanan rekomendasi surat keterangan. Jadi didalam sebuah pemerintahan, kecamatan mempunyai kepala camat yang bertugas menjadi pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Berdasarkan hasil penelitian dengan melalui proses wawancara dengan beberapa aparat maupun masyarakat, terlihat pelayanan administrasi oleh aparat atau pegawai di Kantor Kecamatan Palu Timur belum semua terlaksana dengan optimal. Hal tersebut terlihat dari indikator berdasarkan teori Ndraha (1999) yang mengatakan jika kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan empat dimensi, yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan.

Dimensi kecepatan digunakan untuk mengukur layanan dan perilaku aparat yang bertugas sehingga dapat memberikan apa yang diinginkan masyarakat dengan cepat dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Pada dasarnya, pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparat atau pegawai harus memiliki kesiapan untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat tanpa alasan menunda atau memperlambat dalam pelayanan. Aktivitas pelayanan dalam dimensi kecepatan ini diukur dari segi penggunaan waktu. Sehingga, kecepatan dari suatu pelayanan yang rutin dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan menyelesaikan suatu rangkaian proses kegiatan dan menjadi standar. Dengan standar waktu yang berlangsung akan diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja serta mengantisipasi keadaan perencanaan.

Hasil wawancara dari para informan menunjukkan adanya kecepatan dalam pelayanan administrasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam dimensi ini dan sepenuhnya sudah cukup maksimal. Berdasarkan hasil dari wawancara informan diatas dan studi lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa kepala dan staf Seksi pemerintahan harus terus memaksimalkan pelayanan yang ada, hal tersebut telah terealisasikan pada Kantor Camat Palu Timur ini, yang mana ditinjau dari lama pelayanan, sarana dan prasarana serta prosedur dalam pelayanannya, semua telah berjalan dengan baik dan maksimal. Bahkan masyarakat puas dengan kecepatan pelayanan yang ada. Hanya saja, diperlukannya beberapa perbaikan seperti penambahan sarana dan prasarana baik printer maupun komputer ataupun pengaturan yang baik di tempat parkir untuk menjalankan keluar masuk dengan lancar.

Dimensi ketepatan digunakan untuk mengukur layanan dan perilaku oleh aparat atau pegawai dalam pemenuhan janji untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, prosedur yang dilalui maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Ketepatan

dalam pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparat atau pegawai kepada masyarakat harus persisi sesuai dengan janji. Penetapan janji ini wajib dipenuhi, dalam keadaan dan kesempatan apapun itu, ditunaikan secara lengkap dan sempurna. Misalnya, jika masyarakat membutuhkan perizinan, maka aparat wajib menerbitkan izin tersebut.

Pelayanan administrasi pada dimensi ketepatan bisa mencapai target yang baik dan maksimal jika pegawai dan aparatnya mendukung semua prosedur kerja yang ada. Dari pernyataan informan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa dimensi ketepatan telah berjalan cukup baik, hal ini dikarenakan aparat atau pegawai telah melakukan semua prosedur kerja dengan baik, hanya saja peraturan baru terkait jam masuk dan jam pulang, semua aparat harus tetap memaksimalkan dan menyesuaikan dengan peraturan baru. Sehingga, pemberdayaan sumber daya yang ada dapat terus dimaksimalkan dan memberikan pelayanan yang paripurna terhadap masyarakat dalam pengurusan surat izin tanah ataupun pelayanan lainnya.

Dimensi kemudahan digunakan untuk mengukur layanan dan perilaku oleh aparat atau pegawai dalam memberikann pelayanan administrasi yang diinginkan oleh masyarakat sehingga mudah diperoleh. Keinginan disini melekat dengan masalah pendistribusian, dimana pemerintah tetap berupaya mendekatkan pelayanan kepada massyarakat tanpa melewati jenjang yang melelahkan dan dengan biaya yang seminimal mungkin. Untuk mendukung dimensi kemudahan penyedia pelayanan administrasi diminta untuk memprioritaskan pelayanan yang mudah dan biaya sesuai tarif tanpa ada biaya tambahan. Penyediaan pelayanan yang mudah dan dapat diakses dapat menimbulkan presepsi yang positif bagi masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disediakan. Presepsi disini akan menjadi penilaian menyeluruh yang merupakan suatu keunggulan dari pelayanan administrasi di Kantor Camat Palu Timur.

Pendapat para informan menyatakan bahwa dimensi kemudahan telah berjalan dengan baik dari aparat atau pegawai dengan masyarakat yang dilayani. Dari seluruh pendapat diatas, peneliti menyimpulkan bahwa aparat desa sudah meresponnya dengan baik kepada setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Dimensi kemudahan ini hanya sebagian berjalan dengan baik misalnya terkait masyarakat yang puas akan pelayanan tersebut. Sementara itu, sebagian masalah yang belum baik pada dimensi kemudahan ini misalnya kurangnya informasi yang tertempel contoh persyaratan yang disediakan di loket atau bisa karena aparat melakukan pelayanan dengan informasi dan arahan yang tepat sudah optimal meski ada sebagian layanan yang kurang jelas kepada sebagian masyarakat dalam penyelesaiannya ini di karenakan karena banyaknya permohonan dari masyarakat dan keterbatasan waktu yang dimiliki dan dilain waktu ada aparat desa yang mendapatkan tugas lain dari kantor dan tidak bisa di tinggalkan.

Dimensi keadilan digunakan untuk mengukur layanan dan perilaku oleh aparat atau pegawai untuk mewujudkan keadilan dalam masyarrakat dengan berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku. Keadilan ini harus diutamakan karena merupakan salah satu bagian hak azasinya. Pemerintah harus mendasarkan pelayanan yang sama dan merata tanpa melihat ekonomis pelayanan itu. Pemerintah harus melakukan *consistency of statement* dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan atau manfaat. Rasa keadilan yang mudah tersentuh dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sejauh mana pelayanan publik diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayaninya.

Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa hasil yang hampir sama dengan wawancara sebelumnya, kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga, dan tegaknya budaya antri di loket pelayanan tanpa ada perantara, semua dilayani dengan prosedur yang sama tanpa kecuali. Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan

dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial. Sehingga, dari hasil semua wawancara diatas, peeneliti menyimpulkan bahwa semua dimensi pada Kantor Kecamatan Palu Timur ini sudah baik dan berjalan dengan efisien. Namun, perlunya ditingkatkan dan selalu di pertahankan agar sewaktu-waktu ada masyarakat yang belum puas dapat segera langsung diperbaiki segi pelayanan administrasinya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Palu Timur Kota Palu dari teori Ndraha (1999:63) Dapat dilihat dari ke 4 dimensi, ada 2 yang sudah berjaan baik dan ada 2 yang belum baik. Penilaian hasil wawancara yang telah berjalan dengan baik antara lain: dimensi Keadilan dan dimensi Ketepatan, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Palu Timur mampu melayani secara adil dan tepat pada masyarakat. Dan hasil wawancara yang belum berjalan dengan baik, antara lain: Kecepatan karena tingkat kesadaran para pegawai masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari misalnya sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya mendukung, serta Kemudahan dalam pelayanan administrasi ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Sehingga, dapat disimpulkan dua indikator Ketepatan dan Keadilan, telah menunjukkan hasil yang baik. Hal ini menunjukkan pelayanan di Kantor Kecamatan Palu Timur mampu memberikan hasil yang akurat dan adil kepada masyarakat. Namun terdapat dua indikator lainnya yaitu Kecepatan dan kemudahan, yang masih perlu ditingkatkan, kesadaran pegawai perlu ditingkatkan serta sarana dan prasarana yang perlu ditambahkan agar mempercepat proses pelayanan. Secara keseluruhan pelayanan administrasi dikantor kecamatan palu timur dapat dikategorikan cukup baik indikator yang sudah baik, hal ini ditinjau dari dimensi Ketepatan dan Keadilan sudah berjalan dengan baik memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, untuk itu dimensi ini harus tetap menjadi prioritas agar pelayanan semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3 (Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi). Jakarta: UI-Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 1999. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

