

Peran Kantor Camat Sarolangun dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sarolangun Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

**FITRIATY*)
KHOIRUN NI'MAH**)**

***)Staf Pengajar FEB Universitas Jambi
)Alumni Prodi Manajemen Pemerintahan FISIP UNJA

ABSTRAK

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 22 bahwa tugas camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa dan kelurahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Peran dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Sarolangun. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Yuridis Normatif dan di analisis dengan metode Deskriptif Kuantitatif yang memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tehnik wawancara, kuisisioner, dan dokumentasi, adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dan metode pengukurannya menggunakan metode skala Likert.

Dari hasil penelitian dapat diperoleh bahwa kantor Camat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan pelayanan yang ada di Kantor Camat Sarolangun belum Semuanya Baik, dilihat dari indikator yang baik yaitu pada kategori tangible pada keadaan tempat pelayanan dengan skor 372, dan yang tidak baik pada kategori Emphaty dengan skor 242.

Kata Kunci :Peran, Kualitas dan Pelayanan Publik

Pendahuluan

Paradigma baru pemerintahan sebagaimana dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler bahwa pemerintah yang dulunya berperan langsung sebagai penyedia pelayanan publik (*rowing*) dan terlibat dalam kegiatan yang bersifat teknis operasional untuk pemenuhan kebutuhan publik, akan bergeser perannya pada fungsi mengarahkan (*steering*). Fungsi ini mengharuskan pemerintah untuk dapat lebih memberdayakan masyarakat dengan mendorong tumbuhnya partisipasi dalam penyediaan pelayanan publik. Tugas birokrasi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada rakyat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara mandiri, pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan keperluan itu sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan.¹

¹ Kausar, Sistem Birokrasi Pemerintahan di daerah dalam Bayang-bayang Budaya PatronKlien, cet.1. Bandung : P.T. Alurni, 2009, hlm.3

Di Indonesia berbagai kelemahan birokrasi yang telah dipraktekkan selama kurang lebih 4 (empat) dasawarsa yaitu sistem birokrasi yang sangat tersentralistik dan system politik yang sangat otoriter memunculkan berbagai gerakan yang memuncak pada tahun 1998, yang disebut dengan gerakan reformasi.² Salah satu hasil dari tuntutan gerakan reformasi di Indonesia adalah munculnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang sekarang direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, dimana pemerintah daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan rumah tangga daerah nya sendiri, menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan.³

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan, menyebutkan bahwa Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah, dimana camat merupakan pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan diwilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.⁴

Demikian juga halnya dengan disiplin kerja. Berdasarkan observasi awal, aparatur dikecamatan sarolangun sangat rendah disiplinnya, hal ini antara lain terlihat dari jam datang serta jam pulang pegawai yang tidak sesuai aturan yang berlaku. Pada umumnya pegawai yang ada datang terlambat dan pulang lebih cepat dari jam kantor. Kondisi ini jelas menghambat pelayanan administrasi umum di kecamatan sarolangun yang banyak dikeluhkan masyarakat karena lambatnya proses penyelesaian.

Kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* antara *client* atau *customer* dan yang memberi pekerjaan. Jika hal ini terjadi maka akan memunculkan adanya suap, sebab bagi orang-orang yang membayar uang suap, kelambatan pelayanan dapat diatasi dengan mudah. Kecepatan pekerjaan yang didasarkan atas suatu imbalan kepada pejabat atau pegawai yang melayani mereka, hanya akan mengakibatkan kurangnya rasa hormat pengguna jasa terhadap organisasi.⁴

Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi pada kecamatan sarolangun, masyarakat yang datang ke Kantor Camat Sarolangun Kabupaten sarolangun. sebanyak 2.995 orang

Metode Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian Normatif, yaitu tehnik pengumpulan data yang berpegang kepada prinsip yang melandasi norma dan perilaku atau bahasa indonesianya asas. Pemecahan masalah dilakukan dengan jalan mengidentifikasi dan mengkualifikasi fakta-fakta dan mencari norma hukum tersebut.⁵

² *Op. cit.*, hlm 30.

³ Indonesia, Himpuan Peraturan Perundang-Undangan “Kecamatan, Desa, dan Kelurahan”, Bandung : Fokus Media, 2008, hlm, 3

⁴ Waluyo, *Op. Cit* hlm. 133

⁵ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Cet. 6, Jakarta : Kencana, 2010, hlm. 52.

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.⁶

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yakni semua masyarakat yang melakukan pelayanan pada tahun 2014 baik itu pelayanan KTP,

KK, Akte, IMB, maupun Situ dan HO Di Kantor Camat Sarolangun dengan jumlah populasi 2.995 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dan untuk menentukan sampel dari Populasi tersebut digunakan metode dengan rumus slovis yaitu⁷ :

$$n = \frac{N \cdot e}{1 + N \cdot e}$$

Ket : N = Jumlah Sampel n =

Jumlah Populasi

e = Batas Akhir atau Proses yang dilakukan

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, maka pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan tiga cara:

1. Wawancara
2. kuisisioner (Angket)
3. Observasi

Adapun tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik analisis deskriptif Kuantitatif dimana dalam penelitian ini dilakukan hanya bersifat deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain.⁸ Analisi kuantitatif ini dilakukan dengan metode tabel frekuensi, yaitu menganalisa data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan menyajikannya dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Hasil Kuisisioner yang telah ditabulasikan dan dirata-ratakan kemudian dipetakan dalam rentang skala yang mempertimbangkan informasi interval. Dalam penelitian ini menggunakan rentang skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1-5, maka rentang skala penilaian yang didapat adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N \cdot e}{1 + N \cdot e} \\ &= \frac{100 \cdot (5-1)}{1 + 100 \cdot (5-1)} \\ &= 80 \end{aligned}$$

⁶ *Ibid.*, hlm. 137.

⁷ <http://Analisis-statistika.blogspot.com/2012/09/menentukan-jumlah-sampel> dengan rumus, dipostkan oleh Wicaksono Putra, diunduh tanggal 24 Juni 2015, 10 : 38 WIB

⁸ *Ibid.*, hlm. 35.

Keterangan :

STB	= Sangat Tidak Baik	(100 – 180)
TB	= Tidak Baik	(180 – 260)
CB	= Cukup Baik	(260 – 340)
B	= Baik	(340 – 420)
SB	= Sangat Baik	(420 – 500)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Kantor Camat Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sarolangun Menurut PP RI Nomor 19 Tahun 2008

Peran suatu instansi tidak lepas dari bagaimana peran dari seorang pemimpin nya, pimpinan disini yang dimaksud adalah camat. Menurut PP nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan khusus nya pasal 22, tugas camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa atau kelurahan, yakni meliputi :

1. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan
2. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan di kecamatan
3. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan di kecamatan
4. Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat di wilayah Kecamatan kepada Bupati atau Walikota.

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sarolangun Tanggapan Responden

- a. Tanggapan mengenai Tangible (bukti fisik) pada Kantor Camat Sarolangun

Tangible (bukti fisik) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menyangkut penampilan, kebersihan, kelengkapan dalam pemberian pelayanan. Untuk mengetahui dimensi kualitas, dapat diukur dari bukti fisik yang dimiliki oleh kantor camat sarolangun.

Adapun Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Tangible (Bukti Fisik).

Tabel 1. Tanggapan masyarakat mengenai Tangible (Bukti Fisik) pada Kantor Camat Sarolangun

Tanggapan	Rata-rata Skor	Ket
Tanggapan masyarakat terhadap fasilitas dan penunjang pelayanan	372	Cukup Baik
Tanggapan masyarakat terhadap ruang tunggu	318	
Tanggapan masyarakat mengenai keadaan atau kondisi gedung	316	
Tanggapan mengenai kerapian atau cara penampilan para petugas layanan	320	
Tanggapan masyarakat mengenai kondisi sarana dan prasarana peralatan yang ada	318	
Tanggapan mengenai keadaan pada ruang pelayanan	315	
Tanggapan mengenai kondisi kebersihan di lingkungan kerja	311	
Rata-rata skor	324	

Sumber : Olahan Data Kuisisioner, 2015

b. Tanggapan mengenai Realibility (keadaan) pada Kantor Camat Sarolangun

Realibility atau keandalan merupakan kemampuan organisasi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Untuk mengetahui dimensi kualitas, dapat diukur dari bukti fisik yang dimiliki oleh kantor camat sarolangun.

Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Realibility (Keandalan) adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Realibility (Keandalan) Pada Kantor Camat Sarolangun

Tanggapan	Rata-rata Skor	Ket
Perlakuan petugas dalam memberikan pelayanan yang adil terhadap masyarakat	287	Cukup Baik
Perlakuan waktu antrian di pendaftaran yang dibeikan oleh petugas	304	
Kecepatan kerja petugas	278	
Kemampuan Petugas dalam memberikan Layanannya kepada masyarakat	281	
Rata-rata skor	286	

Sumber : Olahan Data Kuisisioner, 2015

c. Tanggapan Mengenai Responsives (Daya Tanggap) pada Kantor Camat Sarolangun.

Responsives atau daya tanggap merupakan kemampuan pada Kantor Camat Sarolangun yang dilakukan oleh petugas langsung untuk memberikan pelayanannya dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kantor camat sarolangun.

Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Responsivenes (Daya Taggap) adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Responsivenes (Daya Tanggap) Pada Kantor Camat Sarolangun

Tanggapan	Rata-rata Skor	Ket
Kemampuan atau Kecepatan Kerja Penyedia Layanan	287	Cukup Baik
Bekerja Sesuai dengan Layanan	286	
Ketepatan Layanan	264	
Penjelasan tentang prosedur	277	
Rata-rata skor	276	

Sumber : Olahan Data Kuisisioner, 2015

d. Tanggapan mengenai Assurance (jaminan) pada Kantor Camat Sarolangun

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Adapun rekapitulasi masyarakat sebagai responden mengenai responsivenes (daya taggap) adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Assurance (Jaminan) Pada Kantor Camat Sarolangun

Tanggapan	Rata-rata Skor	Ket
Petugas cermat dalam memeriksa berkas pendaftaran	290	Cukup Baik
Petugas menjelaskan cara pengisian formulir	283	
Rata-rata skor	286	

Sumber : Olahan Data Kuisisioner, 2015

e. Tanggapan mengenai Emphaty (empati) pada Kantor Camat Sarolangun

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh petugas untuk memberikan perhatian kepada masyarakat secara individu. Disini akan di uji masalah empati petugas yang berada pada kantor camat sarolangun dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Emphaty (Empati) adalah sebagai berikut :

Tabel 5.Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Emphaty (Empati) Pada Kantor Camat Sarolangun

Tanggapan	Rata-rata Skor	Ket
Sikap Sabar Petugas dalam Memberikan Layanan	252	Tidak Baik
Keramahan Petugas dalam Memberikan Layanan	242	
Sikap sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan	239	
Petugas bertutur kata yang sopan	245	
Rata-rata skor	244	

Sumber : Olahan Data Kuisisioner, 2015

Kendala yang dihadapi Kantor Camat Sarolangun dalam Melakukan Pelayanan Publik

Terbatasnya sarana dan prasarana dalam menjalankan tugasnya, petugas pelayanan di kantor camat sarolangun telah memanfaatkan teknologi komputer. Komputer merupakan sarana pendukung yang digunakan dalam proses pembuatan KTP dan KK dan proses pengetikan surat pengantar IMB, Situ dan HO. Data yang telah di isi dalam blanko pengisian di isikan kembali ke dalam form yang ada di komputer, untuk selanjutnya dicetak sesuai dengan permohonan. Dapat dipastikan hanya dalam waktu sekitar 5 sampai dengan 10 menit KTP dan KK serta Surat pengantar yang diinginkan langsung jadi. Akan tetapi tidak begitu halnya jika listrik tiba-tiba padam, maka prosesnya akan terhambat. Begitu juga pada saat proses masyarakat hendak melakukan suatu pelayanan, banyak masyarakat yang masih kurang tau persyaratan dalam suatu pelayanan tersebut, maka juga akan memperlambat suatu proses pelayanan tersebut, seperti hasil wawancara dengan salah satu petugas yang bernama Frilla Shanti Anggraini, Sh selaku staf di bidang Pelayanan trantib. Beliau mengatakan bahwa salah satu proses terhambatnya pelayanan kami disini yaitu dari masyarakatnya yang masih belum mengetahui apa-apa saja yang menjadi syarat dalam suatu proses pelayanan tersebut, sehingga masyarakat yang masih kurang bahannya akan bolak-balik datang ke kantor ini.

Adapun kendala lain yang dihadapi oleh kantor camat sarolangun dalam melakukan pelayanan yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengetahui pentingnya proses pelayanan, seperti yang dikatakan oleh salah satu staf pelayanan umum yang bernama Ahmadi. Beliau mengatakan yang menjadi kendala kami lagi dalam melakukan suatu proses pelayanan yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal tata cara pelayanan, mereka sering meminta

bantuan orang lain untuk mengurus kepentingannya sendiri sehingga jika kami menyanyakan tentang biodata orang yang bersangkutan maka otomatis orang yang disuruh nya tadi tidak mengetahuinya, dan hal ini juga akan memperlambat proses pelayanan yang kami lakukan.

KESIMPULAN

Peran Kantor Camat Sarolangun tidak lepas dari bagaimana pimpinannya, pimpinannya disini yakni Camat, Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa dalam tahapan perencanaan kegiatan pelayanan yang dikoordinir oleh camat selaku pimpinan yang telah dipersiapkan guna membantu kelancaran proses pelayanan yaitu antara lain penyiapan database, sumber daya manusia hingga perangkat teknologi informasi dan komunikasi. Selanjutnya melakukan pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Camat Sarolangun dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan dilakukan lewat arahan dan koordinasi yang dilakukan setiap hari kepada pegawai atau staf kecamatan sebelum memulai bekerja,

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sarolangun masuk dalam Kategori Cukup Baik dengan rata-rata skor akhir yakni 283. Dari kuisisioner yang diberikan nilai rata-rata yang tertinggi yaitu 372 mengenai keadaan tempat pelayanan, bukti fisik dari tempat pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah tergolong baik. Sedangkan pada Empati banyak masyarakat yang mengatakan bahwa sikap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk didalam kategori tidak baik dengan skor nilai 242 sebagian besar masyarakat belum merasakan tingkat pelayanan yang baik dari sumber daya manusia nya.

Ada beberapa hal yang menjadi kendala kantor Camat Sarolangun dalam melakukan suatu proses pelayanan yaitu terbatasnya sarana dan prasarana dalam menjalankan tugas nya seperti pemadaman listrik yang secara tiba-tiba, selanjutnya banyak masyarakat yang masih kurang tau persyaratan dalam suatu pelayanan tersebut, sehingga masyarakat akan bolak-balik untuk melengkapi bahan persyaratannya tersebut, dan yang terakhir yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengetahui pentingnya proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Gadjong. A, *Pemerintahan Daerah Kajian Politik dan Hukum*, Ciawi-Bogor : Ghalia Indonesia, 2007
- Asnidah, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Rantau Kabupaten Aceh Tamiang*, Tesis Magister Sains Universitas Terbuka, Jakarta, 2011
- Mahmud Marzuki. P, *Penelitian Hukum*, Cet. 6, Jakarta : Kencana Prenamedia Group, 2010 Indonesia, *Himpunan Peraturan Perundang-8 Kelurahan*”, Bandung : Fokus Media, 2008
- Indonesia, Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Susunan organisasi dan tata kerja pemerintah Kecamatan dan kelurahan dalam Kabupaten Sarolangun Kausar, *Sistem Birokrasi Pemerintahan di daerah dalam Bayang-bayang Budaya PatronKlien*, cet.1. Bandung : P.T. Alumni, 2009
- Reality Tim , *Kamus Terbaru Bahasa Indonesia*, Surabaya : Reality Publisher, 2008 Sarira Y ulianus, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap*

- Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Makassar*, Skripsi Universitas Hasanuddin ,Makassar, 2013
- Supriadi Andi, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang*, Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, 2012
- Waluyo, *Manajemen Publik (Konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah)* cet. 1, Bandung : Mandar Maju, 2007
- Widjaja Haw, *Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2013
- Definisi Peraturan Pemerintah, http://id.wikipedia.org/wiki/Peraturan_Pemerintah_Indonesia, diunduh 16 April 2015