

Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

Implementation of Public Services at the Sungai Kunjang District Office Samarinda City

Muhammad Syarif Aziz¹, Muhammad Jamal Amin², Iman Surya³

^{1,2,3} Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. II, No. 04

Page : 157-165

Published : 2023

KEYWORDS

Implementation, healthy living, community

CORRESPONDENCE

Phone: 089529264023

E-mail: sarifaziz06@gmail.com

A B S T R A C T

The purpose of this study was to find out how the implementation of public services was implemented at the Sungai Kunjang District Office, Samarinda City and what were the inhibiting factors in the implementation of public services at the Sungai Kunjang District Office, Samarinda City. Service is the essential main task of the figure of the apparatus, as a servant of the state and a servant of society. The government has an important role to provide excellent public services for all citizens. Along with the implementation of the regional autonomy policy, government bureaucracy officials in the regions can manage and provide public services that are more concerned with the needs of their local communities. Based on the results of research conducted at the Sungai Kunjang District Office, Samarinda City, the implementation of public services by the Sungai Kunjang District Office, Samarinda City, is in a fairly good category. inhibiting factors in the implementation of public services at the Sungai Kunjang District Office, Samarinda City, namely: lack of work discipline such as problems of late working time and completion of work, lack of service transparency and outreach to the community, lack of employee ability to carry out the tasks assigned to them and lack of employee awareness of responsibilities. Abstract made in Indonesian.

INTRODUCTION

Pelayanan seringkali dianggap sebagai fenomena yang kompleks. Kata pelayanan sendiri memiliki banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi hingga pelayanan sebagai produk. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dalam upaya memuaskan pelanggan dan merupakan suatu kebutuhan yang harus dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena bentuk pelayanan yang diberikan mencerminkan kualitas dari individu atau penyedia jasa.

Melayani merupakan tugas pokok aparatur yang paling utama, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Misi tersebut termuat secara jelas dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 yang memuat 4 (empat) aspek pelayanan dasar aparatur kepada masyarakat, khususnya melindungi segenap bangsa Indonesia dan

seluruh tumpah darah Indonesia, serta mengedepankan kepentingan bersama. Hadiah., mewujudkan kehidupan berbangsa yang beradab dan mewujudkan tatanan dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pemerintah mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada seluruh warga negara sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan penggunaan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara tempat tinggal barang dan jasa. dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perizinan Aparatur Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Pembangunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan Publik adalah Segalanya Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. memenuhi kebutuhan rakyat. kebutuhan layanan. penerima, serta dalam rangka pelaksanaan peraturan hukum. Penyelenggara pelayanan publik adalah pegawai negeri sipil, baik pemerintah daerah maupun perusahaan daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima manfaat pelayanan publik adalah perseorangan, kelompok masyarakat, dan badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban terhadap pelayanan publik.

Seiring dengan kemajuan kebijakan otonomi daerah, birokrat di pemerintah daerah dapat mengelola dan memberikan layanan publik yang lebih memenuhi kebutuhan masyarakat lokal. Terdapat konsep dasar dalam pengelolaan peraturan daerah, yaitu adanya inisiatif sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat setempat. Otonomi daerah berarti kesediaan masyarakat lokal untuk menyelesaikan berbagai jenis permasalahan masyarakat lokal untuk menjamin kesejahteraannya.

Pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang sebab dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, akan tetapi faktanya kualitas pelayanan publik masih jauh dari keadaan efektif dan efisien yang diharapkan, mudah, terjangkau, dan terukur dengan ditunjang tata cara pelayanan yang baik dan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas. Untuk mengetahui tingkat sebuah kepuasan serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukannya tolak ukur agar dapat mengetahui kualitas pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003, indikator atau standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya

pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik adalah administrasi kependudukan, pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk jenis pelayanan yang menyita perhatian. Pada dasarnya Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda mempunyai tugas serta kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi serta status hukum atas setiap peristiwa kependudukan yang dialami penduduk atau warga negara, sehingga peran Kantor Kecamatan sangat penting. Wilayah Sungai Kunjang 7 Kelurahan, dengan jumlah penduduk yang cukup besar tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir, sehingga Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda mempunyai peran yang sangat penting serta tugas untuk proses pencatatan sipildi wilayah Kota Samarinda, adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yakni : Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah/SKPWNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian.

Namun dalam pelaksanaan pelayanan yang diterima terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat, hal ini dapat dilihat masyarakat mengeluh kepada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam hal masalah blangko KTP sehingga masyarakat harus menunggu lagi setengah bulan agar mendapatkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) hal ini disebabkan karena terjadi kesalahan komunikasi, berdasarkan observasi sementara yang dilakukan oleh penulis atau peneliti, masyarakat mengeluhkan pelayanan yang tidak sesuai SOP atau penyelesaian proses dokumen yang tidak tepat waktu, contoh seperti pelayanan Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (e-ktip) yang harusnya selesai 2 hari akan tetapi tidak selesai dengan waktu yang ditentukan serta sarana prasarana yang kurang seperti masalah jaringan yang kurang memadai sehingga hal ini menyebabkan pelayanan kurang memadai dicapai. Berdasarkan hasil dari latar belakang diatas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan mengangkat judul: "Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang. Alasan penulis mengambil judul ini serta lokasi yang dipilih adalah, sejak dari awal seseorang hidup sampai meninggal tidak bisa lepas dari urusan pelayanan publik mulai salah satunya adalah administrasi kependudukan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting pelayanan merupakan jembatan antara pemerintah dengan masyarakat dengan menerapkan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa puas. Pelayanan administrasi kependudukan sangat penting sebab mencangkup identitas warga atau masyarakat dan berpengaruh dengan politik, sosial dan lainnya-lainnya, tetapi pada faktanya pelayanan saat ini tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebab pelayanan yang didapatkan masih bersifat lambat, sulit atau membingungkan, dan tak tepat waktu.

THEORETICAL FRAMEWORK

Pengertian Pelayanan

Melayani merupakan tugas pokok dan hakiki aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Misi tersebut termuat secara jelas dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 yang memuat 4 (empat) aspek pelayanan dasar aparatur kepada masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh keturunan Indonesia, serta mengedepankan kepentingan bersama. menjadikan kehidupan berbangsa lebih beradab dan mewujudkan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada seluruh warga negara sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan penggunaan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara tempat tinggal barang dan jasa. dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik adalah administrasi kependudukan, pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk jenis pelayanan yang menyita perhatian. Pada dasarnya Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda mempunyai tugas serta kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi serta status hukum atas setiap peristiwa kependudukan yang dialami penduduk atau warga negara, sehingga peran Kantor Kecamatan sangat penting. Wilayah Sungai Kunjang 7 Kelurahan, dengan jumlah penduduk yang cukup besar tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir, sehingga Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda mempunyai peran yang sangat penting serta tugas untuk proses pencatatan sipildi wilayah Kota Samarinda, adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yakni: Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah/SKPWNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian.

Berdasarkan penjabaran diatas adalah alasan penulis untuk meneliti lebih dalam mengenai tentang pelayanan masyarakat. Dengan demikian penulis mengambil ke dalam sebuah judul "Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda".

Indikator Pelayanan

Terdapat lima indikator ukuran kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti fisik) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan saran dan prasarana fisik perubahan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan oleh pemberian, yang meliputi fasilitas fisik dan penampilan pegawainya atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerasi dan tempat informasi.
2. *Reability* (keandalan) perusahaan mampu untuk membrikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, ketetapan waktu serta sikap yang simpatik dan pelayanan dengan tingkat akurasi yang tinggi atau mampu menyediakan pelayanan yang tepercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi informasi yang jelas, tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) pegawai mampu untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada organisasi seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (simpati) mampu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Zaithhaml-Paraurman-berry dalam (Pasalong 2007 :135).

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam kehidupan manusia, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Manusia dikatakan sebagai makhluk sosial sebab saling berhubungan secara timbal-balik dengan manusia lain, manusia pasti membutuhkan bantuan dari manusia yang lain agar terpenuhi kebutuhannya. Menurut Fandy Tjiptono (2008:1) pelayanan merupakan sebuah usaha membantu dan menyiapkan apa yang diperlukan, serta dapat memberikan rasa kepuasan.

Asas Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik:

1. Tranparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisinal, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Kesamaan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Adanya pelayanan umum atau pelayanan publik disebabkan karena adanya kepentingan, sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam atau bermacam-macam bentuknya. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan, standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraa pelayanan yang bersifat wajib untuk ditaati baik pemberi atau penerima layanan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan publik meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Sarana dan Prasarana
5. Kompetensi Petugas Pelayanan.

Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah Negara atau Pemerintah maupun lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, seperti badan usaha/badan hukum. Didalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat sepuluh prinsip yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik kesepuluh prinsip tersebut yaitu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Ketepatan penyelesaian
4. Akurat
5. Kesamaan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan dan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Kendala atau hambatan pelayanan publik disebabkan oleh :

1. Tidak mengetahui dengan benar apa yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan
5. Kurangnya kesadaran akan tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.

METHOD

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian yang bertujuan menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin secara individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

1. Observasi mnerupakan sebuah proses pencarian data yang mewajibkan peneliti untuk mengamati yang berkaitan dengan tempat, kegiatan, ruang, tujuan, pelaku, benda-benda, waktu dan peristiwa.
2. Wawancara adalah proses pengumpulan data yang dilakukan secara langsung disertai mengajukan pertanyaan kepada narasumber dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan di kantor Kecamatan
3. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data disertai dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokuemen yang mendukung penelitian, seperti foto kondisi ruang pelayanan dan struktur organisasi, visi misi, sistem pelayanan di Kantor

Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

RESULT AND DISCUSSION

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan memiliki keunggulan sebagai berikut: standarisasi yang harus dilakukan setelah menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Memastikan bahwa proses yang ditentukan dan direncanakan dapat berjalan sebagaimana dimaksud. Memastikan ketersediaan data untuk perbaikan proses. Tingkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil saat tugas selesai.

Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melakukan tugas. Sarankan cara-cara konkret untuk meningkatkan kinerja. Hindari variasi dalam proses menyelesaikan kegiatan dan duplikasi dalam menyelesaikan tugas. Prosedur pelayanan dalam pelaksanaan e-KTP sangat diperlukan, hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan e-KTP tidak menyimpang dari jalur yang telah ditentukan sehingga sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan dan berlaku. Kantor Kecamatan Sungai Kunjang telah berupaya agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bersifat jelas dan mudah dengan dasar telah melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Walaupun program e-KTP mendapat banyak partisipasi dan antusiasme dari masyarakat, namun keseluruhan program ini belum berjalan dengan baik karena keadaan dan waktu yang menghambat, salah satu faktor tersebut menyebabkan gagalnya tujuan pelaksanaan e-KTP.

Pelaksanaan KTP sulit tercapai karena tidak mudah bagi pegawai negeri sipil (PNS), pegawai swasta dan buruh harian atau buruh pabrik untuk mengalokasikan waktunya untuk mengikuti proses pendataan E-KTP. Rata-rata, PNS/pekerja swasta dan buruh harian dan buruh pabrik tidak dapat bertemu pada waktu yang dijadwalkan karena pekerjaan mereka yang memakan waktu menghalangi mereka. Selain masalah karyawan, situasi masalah lainnya

adalah orang lanjut usia, orang cacat, orang sakit parah yang tidak bisa datang ke tempat pelaksanaan perekaman E-KTP, yang menghasilkan hasil rekapitulasi perekaman E-KTP yang tidak sesuai.

Waktu Penyelesaian

Penyelesaian tepat waktu layanan E-KTP adalah selesainya serangkaian proses layanan pengurusan E-KTP yang diterbitkan dengan waktu layanan yang singkat, yang dalam kondisi normal dapat diselesaikan dalam waktu beberapa jam, dapat memakan waktu hingga satu hari jika operasional layanan tidak tepat waktu sesuai jam. pengerjaannya dilakukan oleh karyawan dan pemohon dan dapat memakan waktu sehari-hari atau berminggu-minggu tanpa formulir E-KTP.

Respon layanan E-KTP hanya bersifat sementara untuk menentukan kecepatan penerbitan E-KTP yang biasanya sangat singkat karena sistem koneksi jaringan tersedia online setiap saat. mewawancarai informan NM selaku Kepala Badan Pendaftaran Kependudukan, menanyakan pendapatnya mengenai komentar terhadap layanan E-KTP di Kantor Camat Sungai Kunjang.

Sarana dan Prasarana

Pelayanan E-KTP merupakan pelayanan administrasi di bidang kependudukan khususnya dalam pembuatan E-KTP. Tentu saja salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pelaksana di pemerintahan adalah tersedianya sarana dan prasarana pendukung yang sesuai untuk digunakan dalam pemberian pelayanan. Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada mereka yang datang untuk mengurusnya, namun tidak dapat dipungkiri mengakui bahwa masih terdapat kendala yang sering timbul karena adanya gangguan dari alat yang digunakan untuk mencatat E-KTP. Peralatan untuk memberikan pelayanan sudah baik,

namun masyarakat kurang puas dengan fasilitas ruang tunggu yang kurang maksimal karena ruangan sempit dan panas serta kurang tempat duduk dan kebersihan dalam ruangan masih kurang, sebaiknya staf memperhatikan hal tersebut karena kebersihan merupakan poin penting dalam memberikan pelayanan.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Suatu pelayanan agar bisa maksimal tentunya dipengaruhi oleh bagaimana kecakapan dan kehandalan petugas yang menjalankan pelayanan. Artinya petugas yang berfungsi melakukan pelayanan hendaknya menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Dari aspek ini, dapat dikatakan bahwa keterampilan dan keahlian aparat/petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sudah baik, hal ini dibuktikan dengan keterampilan dan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan, dimana dalam proses pembuatan E-KTP aparat mengetahui segala jenis persyaratan yang dibutuhkan dan juga semua persyaratan yang lain sesuai dengan jenis pelayanan.

Suatu aspek penting yang juga menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berkualitas adalah sikap yang ditunjukkan atau bagaimana perlakuan petugas pelayanan didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari kesabaran menghadapi masyarakat, penuh perhatian, empati dan persahabatan, sehingga pelayanan yang bersifat ramah terhadap masyarakat dapat terwujud.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Sungai Kunjang dalam proses pembuatan E-KTP sudah baik dengan menunjukkan sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik

1. Sarana dan Prasarana

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, penyelenggaraan pelayanan

publik di Kecamatan Sungai Kunjang menghadapi kendala dari segi sarana dan prasarana, termasuk transportasi yang tidak mendukung kegiatan sosialisasi di wilayah terpencil Kecamatan Sungai Kunjang. sulit untuk dilayani.

jangkauannya dan masih ada beberapa komputer yang belum dimiliki seluruh populasi dan dapat mendukung proses pelayanan. Hal ini tentu saja akan menghambat pengurusan kartu identitas dan akta kelahiran serta kurangnya fasilitas transportasi untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil. Alasan daerah terpencil dan sulit dijangkau karena daerah tersebut terpencil dan sulit dijangkau dengan sarana transportasi, maka produksi KK dan KTP pada akhirnya mengalami keterlambatan atau keterlambatan penyelesaian

2. Budaya

Penggunaan jasa perantara oleh masyarakat dianggap sebagai proses biasa, yang kemudian menyebabkan munculnya pungutan liar yang dianggap sebagai biaya administrasi dari distrik sekolah yang meminta layanan tersebut.

Perilaku tersebut dianggap wajar dan wajar oleh masyarakat sebagai bentuk ungkapan rasa syukur. Budaya penggunaan jasa perantara akan semakin akut ketika sistem memberlakukan persyaratan administratif yang menyebabkan pajak ilegal, yang kemudian menyebabkan pemaksaan pada masyarakat dan proses pemerintahan terabaikan, transaksi tersebut akan dilakukan secara informal dan akan menjadi bagian dari intelektual. budaya intelektual antara masyarakat dan pemerintah.

3. Persepsi Masyarakat

Kebanyakan masyarakat lebih memilih jasa perantara dibandingkan menanganinya sendiri karena tidak ingin repot mengurusnya. Padahal, pemerintah saat ini telah berupaya untuk tidak mempersulit kehidupan masyarakat. Dan sikap acuh tak

acuh sebagian orang inilah yang kemudian menjadi penyebab ketidaktahuan tentang proses pengurusan KTP dan KK. Secara umum, sebagian besar masyarakat miskin, terutama yang tinggal di pedesaan, tidak memiliki KTP karena kendala ekonomi dan hambatan geografis untuk mengaksesnya. Kurangnya kesadaran tersebut menjadi indikasi tidak efektifnya pemerintah dalam menyosialisasikan pentingnya KTP dan KK terhadap status kewarganegaraan sah seseorang.

4. Pegawai kurang disiplin

Tingkat kedisiplinan petugas masih kurang. Hal ini dibuktikan dengan seringnya karyawan datang terlambat dan sibuk dengan pekerjaan di luar pada jam kantor. Kami berharap seluruh karyawan dapat memperoleh manfaat dari konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku saat ini. Agar pengguna jasa merasa dihargai sebagai pengguna jasa di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang, sosialisasikan pentingnya KTP, KK hingga status kewarganegaraan sah seseorang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda bahwa pelaksanaan pelayanan publik oleh Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik oleh Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda berada pada kategori cukup baik.
2. Buruknya pelayanan pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dikarenakan masih adanya kendala sebagai berikut :
 - a. Kurangnya disiplin kerja Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda seperti masalah keterlambatan waktu kerja dan penyelesaian pekerjaan
 - b. Kurangnya transparansi layanan dan

sosialisasi kepada masyarakat

- c. Kurangnya kemampuan pegawai untuk melakukan tugas yang diberikan kepada mereka
- d. Kurangnya kesadaran pegawai akan tanggung jawab

REFERENSI

- Atik, & Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), cet. ke-1, h. 1.
- Gie. 2000. *Administarasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Nur Cahaya Hardiansyah 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Huberman, dan Miles, 2014. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group. Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira. Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Manajemen Perusahaan YKPN.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.

Moleong, L.J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nasution. 2003. *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito. Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Pabundu, 2010. *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*. Jakarta. PT. Bumi Aksara

Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT BumiAksara

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
Poltak. DKK. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara

Dokumen :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Internet :

<https://samarinda.prokal.co/read/news/47785-disdukcapil-sulit-berikan-kenyamanan.html>

<https://samarinda.prokal.co/read/news/65085-akui-masih-ada-calo-ktp-el.html>

<https://www.google.com/amp/s/kaltim.tribunnews.com/amp/2019/01/04/warga-samarinda-keluhkan-layanan-disdukcapil-ini->

penyebabnya

<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-lne85a08d20cfull.pdf>. Diakses pada April 2023 pukul 13.25 WITA.

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/2290> Diakses pada April 2023 pukul 14.00 WITA.