

TESIS

ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN PENAJAM KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA



ANIS SHOLICHAH

2230232028

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS FAJAR
2024**

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA KECAMATAN PENAJAM
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi
Magister Manajemen

Disusun dan diajukan oleh

ANIS SHOLICHAH

Kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS FAJAR MAKASSAR
2024**

TESIS

ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
KECAMATAN PENAJAM KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Disusun dan diajukan oleh

ANIS SHOLICHAH

2230232028

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **27 Maret 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

**MENYETUJUI
TIM PEMBIMBING,**

Ketua,



Dr. Sri Adrianti Muin, SE., M.Si

Anggota,



Dr. Ir. Mujahid, SE., MM

Program Magister Manajemen.

Ketua program Studi,



Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si
FAKULTAS MANAJEMEN STRATEGI
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN STRATEGI

Dekan Fakultas Pascasarjana,



Dr. Ir. Mujahid, SE., MM

TESIS

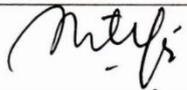
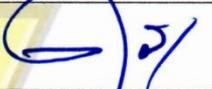
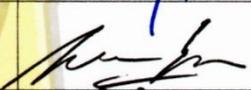
ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN PENAJAM KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Disusun dan diajukan oleh

ANIS SHOLICHAH
2230232028

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **27 Maret 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Dewan Penguji,

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Sri Adrianti Muin, SE., M.Si	Ketua	
2	Dr. Ir. Mujahid, SE., MM	Sekretaris	
3	Dr. Abdul Samad A, SE, M.Si	Anggota	
4	Dr. Wahyu, SE.,M.Si	Anggota	
5	Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si	Anggota	

Ketua Program Studi
Magister Manajemen
Fakultas Pascasarjana
Universitas Fajar


Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Anis Sholichah
Nomor Mahasiswa : 2230232028
Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 27 Maret 2024

Yang menyatakan



Anis Sholichah

ABSTRAK

Anis. Sholichah. *Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara (dibimbing oleh Sri Adrianti Muin dan Mujahid)*

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan standar pelayanan publik di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, kemudian dianalisis secara kualitatif lalu ditarik kesimpulan. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan di Kantor Kecamatan Penajam, yaitu Camat, Kasubag Umum, Kepala Seksi, Pegawai/Staf Kecamatan, dan masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian adalah: 1) Penerapan standar pelayanan publik di Kecamatan Penajam secara umum cukup baik dan cukup memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun masih diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas penerapan pelayanan publik; 2) Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam telah memenuhi prinsip-prinsip dalam Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 antara lain sederhana, akuntabel, berkelanjutan dan keadilan. Namun belum memenuhi prinsip partisipatif dan transparansi; 3) Terdapat beberapa jenis layanan dengan rincian per komponen standar pelayanan yang belum ditetapkan dalam Surat Keputusan Camat Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor: 060/129/Kec.PNJ-Umum/XI/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam; 4) Sosialisasi terkait Standar Pelayanan Kecamatan Penajam yang telah ditetapkan belum dilaksanakan kembali sehingga mempengaruhi pemahaman petugas layanan terhadap pelaksanaan pelayanan publik; 5) Publikasi terkait Standar Pelayanan Kecamatan Penajam belum dilakukan melalui media elektronik maupun media non elektronik.

Kata Kunci: Standar Pelayanan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Anis. Sholichah. *Analysis of the Implementation of Public Service Standards in Penajam Sub-District, Penajam Paser Utara District (guided by Sri Adrianti Muin and Mujahid)*

Service Standards are benchmarks used as guidelines for service delivery and as references for assessing service quality, representing the obligation and commitment of service providers to the community in delivering quality, fast, easy, affordable, and measurable services. This study aims to determine and analyze the implementation of public service standards in Penajam Sub-District, Penajam Paser Utara District.

The research adopts a qualitative descriptive approach method. Data in this study consist of primary and secondary data, which were analyzed qualitatively, leading to drawn conclusions. Primary data were obtained through in-depth interviews with informants at the Penajam Sub-District Office, including the Sub-District Head, General Affairs Subsection Head, Section Heads, Sub-District Employees/Staff, and service users from the community.

The findings of the research are as follows: 1) The overall implementation of public service standards in Penajam Sub-District is reasonably good and sufficiently satisfying to the community. However, there is still a need for improvement and enhancement in the quality of public service implementation; 2) The preparation, establishment, and implementation of Service Standards in Penajam Sub-District have adhered to the principles outlined in Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014, including simplicity, accountability, sustainability, and fairness. However, they have not yet fully incorporated participatory and transparent elements; 3) There are several types of services with detailed per-component service standards that have not been established in the Decree of the Penajam Sub-District Head, Penajam Paser Utara District Number: 060/129/Kec.PNJ-Umum/XI/2023 regarding the Establishment of Service Standards in Penajam Sub-District; 4) Subsequent socialization efforts related to the established Penajam Sub-District Service Standards have not been conducted, thus affecting the understanding of service officers regarding public service implementation; 5) Publication efforts concerning Penajam Sub-District Service Standards have not been undertaken through electronic or non-electronic media.

Keywords: Service Standards, Public Service

PRAKATA

Bismillaahirrahmaanirrahiim. Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar magister pada Program Studi Magister Manajemen di Universitas Fajar. Dalam penyusunan Tesis ini penulis dibantu dan didukung oleh berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Fajar Bapak **Dr. Mulyadi Hamid, SE., M.Si.** yang selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada mahasiswanya.
2. Bapak **Dr. Ir. Mujahid, SE., M.M.** Selaku Dekan Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar dan sekaligus selaku Pembimbing II . Saya berterima kasih atas motivasi dan bimbingan yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini. Semoga Allah SWT membalas dengan balasan kebaikan yang setimpal.
3. Ibu **Dr. Sri Adrianti Muin, SE., M.Si.** Selaku Pembimbing I. Terima kasih yang tak terhingga atas segala motivasi, bimbingan dan waktunya dalam membantu saya menyelesaikan tesis ini dengan penuh kesabaran. Semoga Allah SWT membalas dengan balasan kebaikan yang setimpal.
4. Ibu **Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si** Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Fajar yang selalu memotivasi kami khususnya Mahasiswa RPL di Kabupaten Penajam Paser Utara.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar pada Program Pascasarjana Universitas Fajar atas ilmu yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan S-2 dan penulis dapat mengerjakan tesis ini.
6. Terkhusus untuk Suami saya **Iwan Darmawan** tercinta dan anak-anak saya yang selalu memotivasi dan mendoakan saya tiada henti dalam menjalani kehidupan ini sesuai dengan syariat-Nya.
7. Teman-teman di Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda PPU yang turut memotivasi dan membantu hingga tesis ini dapat terselesaikan dengan lancar.
8. Serta semua pihak yang turut membantu secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangannya, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan

pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar di kemudian hari penulisan dapat lebih baik lagi. Besar harapan penulis, semoga karya tulis ini dapat diterima dan dapat berlanjut ke tahap berikutnya.

Makassar, 27 Maret 2024

Anis Sholichah

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Tesis	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Prakata	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Umum Pelayanan Publik.....	12
A. Pengertian Pelayanan Publik	12
B. Asas Pelayanan Publik.....	14
C. Penyelenggara Pelayanan Publik	15
D. Jenis Pelayanan Publik.....	16
E. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik.....	18
F. Kualitas Pelayanan Publik	22
G. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	24
2.2 Standar Pelayanan	24
2.3 Tinjauan Hasil Penelitian.....	30
2.4 Kerangka Pikir	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Lokasi dan Tempat Penelitian.....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42
A. Jenis Data.....	42
B. Sumber Data.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.6 Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Penajam.....	51
4.2 Struktur Organisasi dan Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Penajam.....	54
4.3 Gambaran Umum Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Penajam.....	58
4.4 Hasil Penelitian	59
A. Gambaran Informan.....	59
B. Hasil Wawancara Dengan Informan, Hasil Observasi dan Telaah Dokumen.....	61
4.5 Pembahasan.....	88
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
 DAFTAR PUSTAKA.....	 104
 LAMPIRAN.....	 107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	31
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	44
Tabel 4.1	Gambaran Informan Internal.....	59
Tabel 4.2	Gambaran Informan Eksternal.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	39
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kecamatan Penajam.....	53
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kecamatan Penajam.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, ini dikarenakan manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri dan pasti membutuhkan bantuan orang lain baik bantuan itu dalam bentuk barang maupun berbentuk jasa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Sedangkan menurut Kotler dalam bukunya Sinambela (2010: 5), pengertian pelayanan adalah setiap tindakan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Definisi pelayanan menurut Moenir (2010 : 26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi atau mengurus kebutuhan orang lain. Dan tujuan dari pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada orang lain.

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam pemerintahan, ini dikarenakan menyangkut kepentingan umum terutama kepentingan masyarakat seluruhnya. Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut Hayat (2017 : 22), pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Mukarom dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan

masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, maka pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada seluruh masyarakat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Negara.

Adapun Standar pelayanan, menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (7) adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pemberian pelayanan publik yang baik, berkualitas, efektif dan efisien kepada masyarakat wajib dilakukan oleh pemerintah baik di tingkat Pusat maupun tingkat Daerah.

Agar dalam memberikan pelayanan publik berjalan dengan baik maka setiap Instansi pemerintah wajib menyusun, menetapkan Standar Pelayanan, dan melibatkan partisipasi masyarakat dalam penyusunannya.

Standar pelayanan merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik dan dapat mencegah terjadinya maladministrasi dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik juga berkewajiban untuk mempublikasikan Standar Pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima/pengguna layanan. Dengan adanya publikasi standar pelayanan, maka masyarakat akan dapat mengetahui informasi yang baku, meliputi waktu pelayanan diberikan, biaya yang harus dialokasikan, persyaratan yang dibutuhkan jelas, prosedur dan alur/mekanisme pelayanan juga jelas, serta memiliki layanan aduan terhadap ketidaksesuaian pelayanan dengan aturan (*regulation*). Dalam melaksanakan standar pelayanan, para aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan juga harus bekerja secara profesional, bertanggungjawab dan mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dengan ditetapkannya sebagian wilayah Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai kawasan Ibu Kota Nusantara (IKN) oleh Presiden RI, dan keinginan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara menjadi "Serambi IKN" menjadi motivasi tersendiri bagi Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Karena bagaimanapun juga akan terjadi peningkatan jumlah masyarakat dengan masuknya pendatang dari luar daerah yang ingin mendapatkan pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara terus berupaya melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* dan *clean goverment* secara konsisten dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintah yang baik, oleh karena itu perbaikan pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah sangat berimplikasi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Salah satu upaya meningkatkan tata kelola pemerintah yang baik dan kualitas kinerja pelayanan publik, maka Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara telah menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2016 tentang Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara. Peraturan Bupati tersebut menjadi pedoman bagi seluruh Perangkat Daerah dalam penyusunan dokumen Standar Pelayanan.

Selain itu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara setiap tahunnya menjadi lokus pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Hasil dari pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik berupa nilai Indeks Pelayanan Publik dan pada tahun 2023 Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara mendapatkan nilai B- (Baik Dengan Catatan). Ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di

lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara masih belum optimal. Salah satu aspek yang dinilai adalah Kebijakan Pelayanan berupa ketersediaan dan penerapan Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik di daerah tingkat dasar adalah pemerintahan Kecamatan. Dalam hal ini pemerintahan Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara yang menjadi salah satu pintu gerbang kawasan Kabupaten Penajam Paser Utara, diharapkan mampu menjadi bagian terdepan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Pemenuhan Standar Pelayanan merupakan salah satu langkah awal yang dapat menjamin pelayanan yang baik kepada masyarakat. Jika mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, seharusnya Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara dalam hal ini Kecamatan Penajam telah menerapkan standar pelayanan tersebut dengan baik. Dan standar pelayanan yang diterapkan dengan baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dan menambah kepercayaan/kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Penajam. Namun jika standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut tidak diterapkan dengan baik maka akan berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan publik dan

tingkat kepercayaan/kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Penajam.

Kecamatan Penajam merupakan salah satu Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara, hal ini tertuang dalam ketentuan umum Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Penajam Paser Utara. Pasal 3 ayat 3 di jelaskan bahwa, Camat selain menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, juga melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan, dan kewenangan lain yang dilimpahkan. Kecamatan Penajam yang merupakan ibukota Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki jumlah penduduk terbanyak dibandingkan 3 Kecamatan lain (Kecamatan Waru, Kecamatan Babulu, Kecamatan Sepaku) dan terdapat 23 desa/kelurahan yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Penajam.

Kecamatan Penajam telah menetapkan Standar Pelayanan pada tahun 2023 berdasarkan Surat Keputusan Camat Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor: 060/129/ Kec.PNJ-Umum/XI/2023, namun hasil pengamatan (observasi) awal ditemukan bahwa belum terdapat publikasi Standar Pelayanan yang seharusnya memudahkan masyarakat

untuk mengaksesnya. Standar Pelayanan yang wajib dipublikasikan memuat 6 (enam) komponen Standar Pelayanan yang terkait proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) pada media non elektronik (ruang publik/ruang informasi pelayanan) maupun pada media elektronik. 6 (enam) komponen tersebut terdiri dari persyaratan; sistem mekanisme dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya/tarif; produk pelayanan; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Selain itu berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di Kecamatan Penajam terdapat salah satu unsur pelayanan yang nilai kepuasannya rendah yaitu terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam pemberian pelayanan. Tidak adanya publikasi dan kurangnya kompetensi/kemampuan petugas layanan akan menghambat pelayanan publik dimana masyarakat sebagai pengguna layanan akan kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang disediakan oleh Kecamatan Penajam.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya seperti penelitian oleh Benu dkk(2022) dengan judul “Penerapan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Pertanahan Kota Kupang)”, penelitian oleh Hairat dan Suyuti (2020) dengan judul “Implementasi Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Puskesmas Segeri”, penelitian oleh Fajri dkk (2020) yang berjudul “STANDAR PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang

Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang), dan sebagainya.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN PENAJAM KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Fokus penelitian ini adalah penerapan komponen standar pelayanan publik pada jenis pelayanan administrasi publik di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan standar pelayanan publik di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan standar pelayanan publik di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah dapat memiliki manfaat bagi semua pihak, di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran ilmiah untuk melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Ilmu Administrasi Publik yang menyangkut pada masalah standar pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti yang selama ini hanya didapat secara teoritis di bangku perkuliahan dan dapat menjadi bekal peneliti dalam mengaplikasikannya sebagai seorang birokrat (pelaksana pelayanan publik).

b. Bagi Kecamatan Penajam

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau saran agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik, efektif dan efisien, serta berdampak signifikan bagi penerima layanan.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi komponen standar pelayanan dan menerapkan standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Umum Pelayanan Publik

A. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam Hardiyansyah (2018:13), pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan menurut Kotler dalam bukunya Sinambela (2010: 5), pengertian pelayanan adalah setiap tindakan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Definisi pelayanan menurut Moenir (2010 : 26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi atau mengurus kebutuhan orang lain yang merupakan haknya. Dan tujuan dari pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada orang lain.

Adapun pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya, menurut pendapat Hayat (2017:22). Mukarom dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Wasistiono dalam bukunya Hardiyansyah (2018:15), pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut LAN dalam bukunya Hardiyansyah (2018:15), pelayanan publik atau pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih dalam bukunya Hardiyansyah (2018:15), pelayanan publik atau pelayanan umum

dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dari definisi-definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kewajiban penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat atas barang, jasa maupun administratif publik guna mewujudkan kesejahteraan Masyarakat.

B. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan. Adapun asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban

- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

C. Penyelenggara Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

D. Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN (Hardiyansyah ,2018: 31) adalah:

- 1) Pelayanan pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan Pembangunan, adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas, adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.

- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 telah diatur jenis-jenis pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu:

1. Pelayanan barang publik, seperti penyediaan sarana-prasarana kesehatan, penyediaan tiket kapal PELNI, penyediaan infrastruktur transportasi, listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN dan air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum, penyediaan bahan bakar minyak oleh PT (Persero) Pertamina, dan sebagainya.
2. Pelayanan jasa publik, seperti pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercu suar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa

kepolisian), pelayanan pasar, pelayanan transportasi angkutan udara/ laut/ darat, dan sebagainya.

3. Pelayanan administratif publik. Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, surat nikah, dan sebagainya. Jenis pelayanan administrasi publik inilah yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini.

E. Prinsip– prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (Ahmad, 2018: 24) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya, standar tidak hanya menyangkut standar atas produk layanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan segala informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang

memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.

- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkan.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
- e. Meluruskan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang, jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera meluruskan sesuai dengan kapasitasnya, atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- f. Menggunakan semua sumber- sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Sebab kriteria dasar pelayanan publik adalah efisensi, efektifitas serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber- sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria tersebut.

- g. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Disamping itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, Ahmad (2018:26) mengungkapkan perlu juga ditetapkan prinsip- prinsip sebagai berikut :

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang- orang yang bekerja dalam sistem, artinya orang- orang bekerja mengikuti suatu sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahakan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik, artinya diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakan secara berkala. Semua staf hendaknya siap dan ingin pula berubah.

- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melaksanakan suatu kewajiban.

Dalam penyusunan, Permenpan-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan mengatur bahwa penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

- e. **Transparansi.** Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. **Keadilan.** Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Prinsip pelayanan publik yang dibahas diatas adalah aturan main dalam proses pelayanan, artinya prinsip pelayanan menjadi pegangan dalam memberikan proses pelayanan kepada publik oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah.

F. Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2014:6):

1. **Transparansi,** yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas,** yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:63-65) kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2018: 55) “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tertentu”.

G. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Thoha (Fresly, 2019:55) mengemukakan 2 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah :

- 1) Faktor individual yang menunjuk pada sumber daya manusia dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas;
- 2) Faktor sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2.2 Standar Pelayanan

Dalam pemberian pelayanan publik, harus ada standarisasi yang dibuat yang akan menjadi pedoman dalam pemberian pelayanan publik dan harus ditaati bersama oleh pemberi/penyelenggara layanan maupun penerima/pengguna layanan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Adapun menurut Mukarom dan Laksana (2018:115), standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.

2. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

3. Biaya pelayanan.

Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan.

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh Masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

5. Sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

Standar Pelayanan menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (7) adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah,

terjangkau, dan terukur. Agar dalam memberikan pelayanan publik berjalan dengan baik maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan Standar Pelayanan, dan melibatkan partisipasi masyarakat dalam penyusunannya. Standar pelayanan merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik dan dapat mencegah terjadinya maladministrasi dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Melalui Undang-undang tersebut, setiap penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan, meliputi sekurang-kurangnya 14 komponen standar pelayanan, yang kemudian melalui Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Adapun 14 komponen tersebut diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus

dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3) Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan

petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum, yaitu berupa peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu berupa peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 3) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 4) Pengawasan internal, adalah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 5) Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- 6) Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.

- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan.
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Komponen *service delivery* ini wajib 'dimaklumkan' oleh para penyelenggara pelayanan publik termasuk Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara sehingga menjadi pegangan publik (Pasal 22 Undang-Undang 25 Tahun 2009).

Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

2.3 Tinjauan Hasil Penelitian

Hasil penelitian terdahulu diperlukan sebagai fakta empiris yang akan menjadi dasar/pijakan untuk penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis mencantumkan 10 (sepuluh) penelitian terdahulu yang memiliki relevansi atau keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan dan dikemukakan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Judul Penelitian, Nama peneliti, Tahun	Variabel yang diamati	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<p>Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan. (Mayasari dan Budiantara, 2023)</p> <p>Link: https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/sejahtera/article/view/701</p>	<p>Pelayanan publik, standar pelayanan, pemerintah Desa</p>	<p>metode deskriptif kualitatif</p>	<p>Bahwa standar pelayanan publik di Desa Gesikan sudah berjalan baik yang didasarkan pada dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk pelayanan, biaya, waktu penyelesaian, Jumlah pelaksana, kompetensi pelaksanaan, sarana dan fasilitas, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, pengawas internal, jaminan pelaksana, evaluasi kinerja pelaksanaan.</p>
2.	<p>Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (Trisna dan Meirinawati, 2023).</p> <p>Link: https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/48874</p>	<p>Standar Pelayanan Publik, Analisis Pelayanan, KTP-el.</p>	<p>metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan penerapan pelayanan publik pembuatan KTP-el sudah berjalan sesuai pedoman standar pelayanan namun belum sepenuhnya optimal. Dilihat dari identifikasi persyaratan ditemukan pemohon masih membawa persyaratan yang kurang dan identifikasi waktu masih belum maksimal apabila blanko tidak tersedia.</p>

3.	<p>Analisis Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar (Irfan dkk., 2022)</p> <p>Link: http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1009/</p>	<p>Pelayanan publik, standar pelayanan public</p>	<p>Metode kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap pedoman standar pelayanan publik di kantor DPMPSTSP Kota Makassar dilihat dari berbagai indikator diantaranya; persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan belum memenuhi standar pelayanan dengan baik.</p>
4.	<p>Penerapan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Pertanahan Kota Kupang). (Benu dkk., 2022)</p> <p>Link: https://repository.undana.ac.id</p>	<p>Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik, Pelayanan Pertanahan</p>	<p>Metode deskriptif kualitatif</p>	<p>Bahwa bila dilihat dari prinsip transparansi, Kantor Pertanahan Kota Kupang relatif patuh dalam menginformasikan setiap komponen service delivery. Sedangkan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, dan keadilan belum sepenuhnya dijadikan pedoman dalam penerapan standar pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Kupang. Secara keseluruhan faktor kepemimpinan dan Sumber Daya Manusia menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan standar pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Kupang.</p>

5.	<p>Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kementerian Agama Dumai. (Maznah dkk., 2021).</p> <p>Link: https://ejournal.stia-ik-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/33</p>	Standar Pelayanan Publik, Pemerintah, Kementerian Agama	metode kualitatif deskriptif	<p>Hasil penelitian menunjukkan kategori Cukup Baik. Menggunakan 6 indikator dan 18 sub indikator dengan responden sebanyak 117 orang responden berada pada rentang skor 2107 - 4212 dan total skor 4209 dengan persentase 66,62%. Adapun faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu terdapat prosedur pelayanan dalam standar pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Dumai. serta terdapat produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui standar pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurang sesuai waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor kementerian Agama Dumai dan masih kurangnya kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai.</p>
6.	<p>Implementasi Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Puskesmas Segeri. (Hairat dan Suyuti, 2020)</p> <p>Link: https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/siyasatuna/article/view/19537</p>	Standar Pelayanan, Pelayanan Publik, Puskesmas Segeri	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif	<p>1) Dari 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang wajib disediakan, Puskesmas Segeri baru menyediakan 6 (enam) komponen atau sekitar 42%. Padahal komponen standar pelayanan merupakan kewajiban yang telah diatur secara limitatif dalam Pasal 20 dan 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2) Faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Segeri diantaranya keterbatasan sarana, prasarana dan fasilitas medis, obat-obatan, dan masih minimnya komponen standar pelayanan sebagai informasi bagi pengguna layanan;</p> <p>3) pada prinsipnya, penilaian masyarakat atau pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Segeri sudah cukup baik, meskipun masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan, termasuk pemenuhan seluruh komponen standar pelayanan dan peningkatan peralatan medis.</p>

7.	<p>STANDAR PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang). (Fajri dkk., 2020)</p> <p>Link: http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id</p>	Standar Pelayanan Publik, Kartu Keluarga	Metode penelitian deskriptif kualitatif	<p>Bahwa kemudahan dalam memenuhi persyaratan yang dimana masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi mengenai persyaratan mengurus kartu keluarga dalam bentuk lisan maupun tulisan. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan kartu keluarga berjalan dengan baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat prosedur pelayanan yang begitu melelahkan, setelah selesainya proses pencetakan kartu keluarga, jarak yang ditempuh cukup jauh dari Kecamatan menuju Disdukcapil hanya untuk mendapatkan tandatangan dari kepala Disdukcapil. Jangka waktu penyelesaian pada pelayanan kartu keluarga sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Masyarakat dengan antusias mengatakan bahwa pelayanannya sudah tepat waktu. Terkait sarana dan prasarana yang tercukupi di Kecamatan Samarinda Seberang, ternyata ada beberapa masyarakat yang menginginkan penambahan lagi untuk sarana dan prasarana seperti tersedianya nomor antrian agar berkas yang ditumpuk tidak tercecer dan juga tambahan kipas di ruang tunggu karena saat siang hari suhu di dalam ruangan terasa panas. Kompetensi Pelaksana yang menangani kartu keluarga sudah mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang dan perannya dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat. Namun penilaian dari masyarakat yang mengungkapkan bahwa mereka jarang terlihat tersenyum saat mulai menyapa. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana masih belum maksimal dikarenakan kurangnya perhatian para pegawai untuk masyarakat. Jumlah pelaksana yang menangani kartu keluarga, dinilai mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan, hal ini juga ditegaskan oleh masyarakat yang mengungkapkan bahwa tidak perlu ada tambahan pegawai lagi, karena dari yang diperhatikan proses penyelesaian pelayanan Kartu</p>
----	--	--	---	---

				Keluarga tidak memakan waktu yang banyak dan terlihat lancar.
8.	<p>Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta). (Khozin dkk., 2020)</p> <p>Link: https://www.researchgate.net/publication/339444151</p>	Standar Pelayanan; Pendidikan; Pelatihan;	<p>Penelitian yang dilakukan merupakan kajian literature dengan teknik penggalan data menggunakan teknik observasi, interview, mini focus group discussion dan public hearing</p>	<p>Bahwa dokumen standar pelayanan publik yang sudah dimiliki Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY masih belum komprehensif, namun hal tersebut kemudian didapatkan solusinya setelah dilakukan analisis dan diskusi dengan pemangku kepentingan pada Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY.</p>
9.	<p>Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kelurahan Renon Kota Denpasar. (Prabawati, 2019).</p> <p>Link: https://erepo.unud.ac.id/id/eprint/30160/</p>	Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik	<p>Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif</p>	<p>1) Prosedur Pelayanan: Kelurahan Renon sudah memiliki SOP terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tupoksi dan kewenangan pemerintah kelurahan.</p> <p>2) Waktu Penyelesaian: Terkait dengan waktu penyelesaian Kelurahan Renon sudah memperhitungkan estimasi penyelesaian pelayanan dan telah disampaikan kepada masyarakat penerima layanan.</p> <p>3) Biaya Pelayanan: Sebagian besar pelayanan Publik yang diselenggarakan di Kelurahan Renon tidak dipungut biaya. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>4) Produk Layanan: Adapun jenis pelayanan administratif atau produk layanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Renon kepada masyarakat di daerah Renon adalah pelayanan kependudukan yang diberikan dari baru lahir sampai meninggal, serta memberikan pelayanan perijinan di wilayah Kelurahan.</p>

				<p>5) Sarana dan prasarana: Terdapat beberapa sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik meliputi: Personal Computer (PC), Kotak saran, Buku Register, Sepeda Motor. Perpustakaan, Ruang Rapat atau Ruang Pertemuan, Ruang Tunggu, Meja Informasi, Ruang Pelayanan E-Ktp.</p> <p>6) Kompetensi petugas pemberian pelayanan: Sumber daya manusia yang terdapat di Kelurahan Renon sudah diposisikan sesuai dengan kemampuan, keahlian serta pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing individu.</p>
10.	<p>Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. (Manurung dkk, 2018)</p> <p>Link: http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma</p>	<p>Implementasi Kebijakan, Pendelegasian Kewenangan, PATEN</p>	<p>pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian adalah sosialisasi yang dilakukan baik antara pihak Kabupaten dengan pihak Kecamatan belum sepenuhnya merata dan belum mampu meningkatkan kesadaran masyarakat, kualitas dan kuantitas aparatur yang belum memadai, koordinasi antar instansi terkait baik itu pihak yang kepentingannya dipengaruhi khususnya kecamatan.</p>

Sumber data: hasil-hasil penelitian, data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas terdapat persamaan tujuan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis

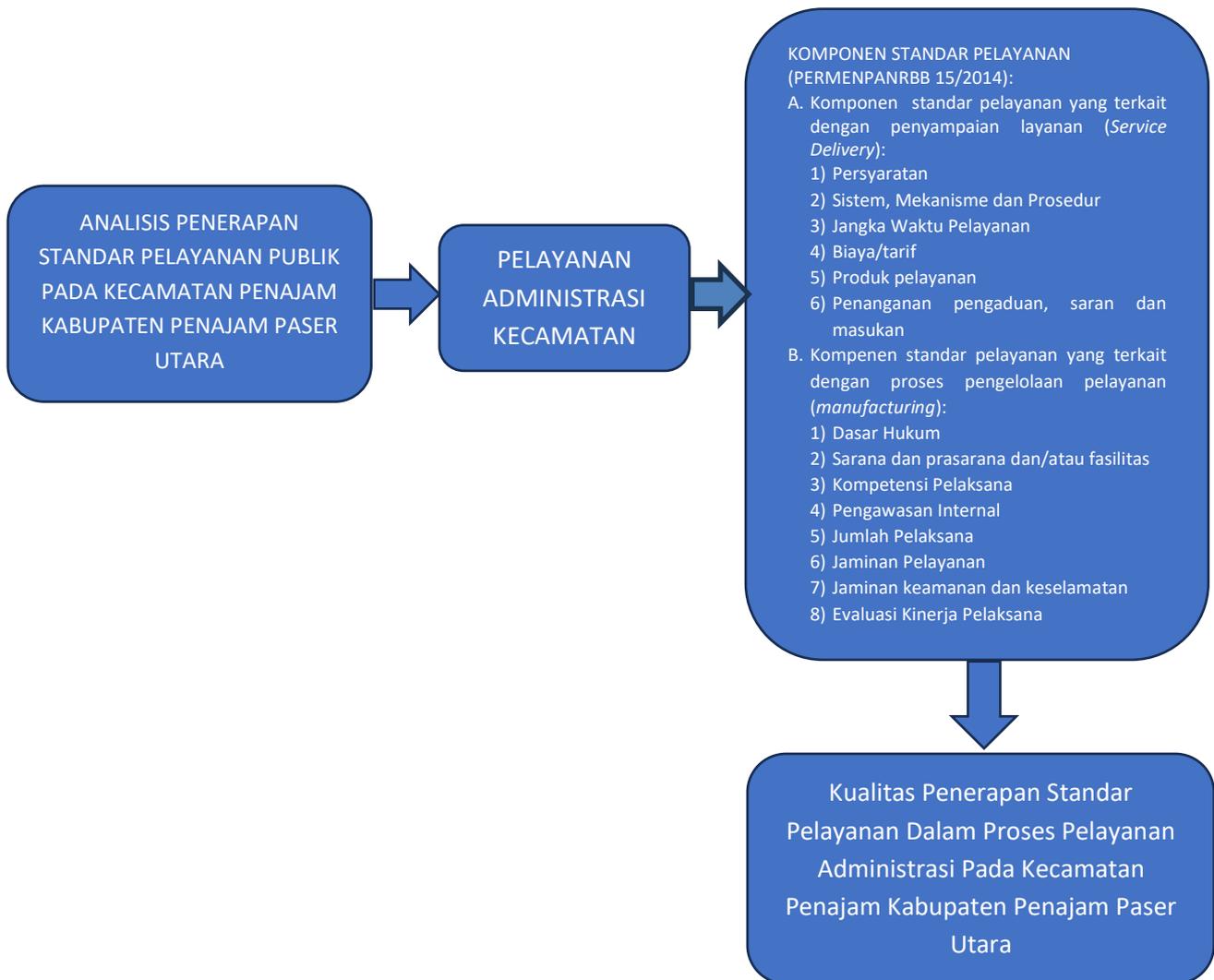
penerapan standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

2.3 Kerangka Pikir

Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai penyelenggara layanan publik wajib menerapkan Standar Pelayanan sesuai amanat Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terdapat 6 (enam) komponen *service delivery* yang wajib dipublikasikan dan 'dimaklumkan' oleh Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara sehingga menjadi pegangan publik, yaitu: (1) persyaratan, berkaitan dengan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif; (2) sistem mekanisme prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; (3) jangka waktu pelayanan, berkaitan dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; (4) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; (5) produk pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (6) penanganan pengaduan, sarana dan masukan, berkaitan

dengan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Selanjutnya, penerapan standar pelayanan publik ini perlu memperhatikan prinsip-prinsip penerapan standar pelayanan publik (Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan), yakni: Sederhana, Partisipatif, Akuntabel, Berkelanjutan, Transparansi, Keadilan.

Adapun gambar kerangka pikir dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan informan. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong, 2007:10). Digunakannya pendekatan kualitatif ini karena dalam penelitian ini sasaran atau objek penelitian dibatasi agar data-data yang diambil dapat digali sebanyak mungkin, serta agar dalam penelitian ini tidak dimungkinkan adanya pelebaran objek penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di Kantor Kecamatan Penajam yang berlokasi Jl. Propinsi Km.9, Kelurahan Nipah-Nipah, Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur, Indonesia. Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 (dua) bulan yaitu Desember 2023 – Januari 2024.

Adapun alasan yang mendorong penulis mengambil penelitian di Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara antara lain:

- 1) Pemilihan lokasi berdasarkan atas kondisi yang ditemukan bahwa pemerintah daerah memiliki otonomi untuk mengelola pemerintahan daerahnya sendiri. Sehingga perlu adanya standar baku yang jelas yang bisa dijadikan pedoman bagi pemerintah untuk menjalankan pemerintahan daerah yang berkualitas, dapat dengan mudah diakses masyarakat dan memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menerima layanan.
- 2) Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara yang menjadi salah satu pintu gerbang kawasan Kabupaten Penajam Paser Utara, diharapkan mampu menjadi bagian terdepan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas.
- 3) Kantor Kecamatan Penajam berlokasi pada ibu kota Kabupaten Penajam Paser Utara yang seyogianya menjadi tolok ukur/wajah pelayanan administratif publik di tingkat kecamatan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

A. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini ialah jenis data kualitatif. Data kualitatif ialah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2011:14). Dimana dalam penelitian ini selalu dilakukan pencatatan dan dokumentasi selama melakukan wawancara, sehingga membentuk suatu kata-kata, ungkapan-ungkapan, tindakan-tindakan yang mencerminkan kegiatan dilapangan terkait dengan implementasi etika kinerja dilingkungan Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara begitu juga sumber data yang lain, seperti data online, data dari buku pedoman dan jurnal yang menunjang.

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Lofland, 1984 (dalam Moleong, 2018) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data yang didapatkan melalui teknik wawancara dengan narasumber di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti terlebih dahulu harus memiliki dan

menentukan informan sebelum peneliti berangkat ke lapangan untuk mengumpulkan data. Informan yang langsung berhubungan dengan fokus masalah. Penentuan informan dalam penelitian ini sebagian besar menggunakan teknik *purposive*, dimana hanya orang-orang atau pihak-pihak tertentu saja (menguasai masalah) yang memiliki data, bersedia memberikan data, serta memenuhi kriteria tujuan dan manfaat penelitian yang akan dijadikan tujuan peneliti sebagai sumber informasi (Sugiyono, 2007:62). Sedangkan khusus untuk informan yang mewakili masyarakat pengguna layanan akan ditentukan dengan teknik insidental, yaitu siapa saja masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Penajam yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai informan, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:124).

Berdasarkan uraian tersebut, maka Peneliti menentukan informan penelitian sebanyak 13 orang yang terdiri dari 5 orang pejabat, 3 pegawai/petugas layanan, dan 5 orang masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Penajam. Adapun rincian informan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Informan	Teknik Penetapan	Alasan Penetapan	Jumlah
Camat Penajam	Teknik purposive (Sugiyono, 2007:62)	<ul style="list-style-type: none"> • Membutuhkan informasi mengenai kegiatan dan kinerja pegawai, serta kendala yang dihadapi dalam penerapan standar pelayanan; • Membutuhkan informasi mengenai komitmen Camat Penajam dalam menjalankan evaluasi internal guna memastikan berjalannya penerapan standar pelayanan; 	1 orang
Kepala Seksi	Teknik purposive (Sugiyono, 2007:62)	Membutuhkan informasi mengenai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan penerapannya (14 komponen Standar Pelayanan)	3 orang
Kepala Sub Bagian Umum	Teknik purposive	Membutuhkan informasi mengenai pelayanan	1 orang

	(Sugiyono, 2007:62)	pengelolaan pengaduan masyarakat.	
Petugas Layanan	Teknik purposive (Sugiyono, 2007:62)	Membutuhkan informasi mengenai persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu layanan; biaya/tarif; produk layanan; dan sarana pengaduan, saran dan masukan.	3 orang
Masyarakat	Teknik insidental (Sugiyono, 2016:124).	Masyarakat yang mengakses layanan administratif publik yaitu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administratif publik ataupun yang telah menerima dokumen administrasi publik. Informasi yang dibutuhkan terkait komponen Standar Pelayanan yaitu 6 komponen <i>service delivery</i> , kompetensi petugas layanan, perilaku petugas layanan dan kualitas	5 orang

		sarana dan prasarana. Apakah masyarakat mengetahui dan apakah sudah sesuai dengan harapan Masyarakat.	
--	--	---	--

2. Data Sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Data sekunder ini diambil dari dokumentasi atau keterangan-keterangan lain seperti gambaran umum lokasi penelitian, struktur organisasi, jumlah penduduk serta hal lain yang mampu memberikan informasi tambahan dalam penelitian ini sehingga dapat dipakai sebagai pendukung dalam penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat tentunya akan diperoleh data yang diambil dari suatu metode pengumpulan data dengan harapan agar data atau fakta benar-benar daya tariktif, realible, dan valid serta tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dari keadaan sebenarnya. Adapun metode yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan penelitian ini adalah:

1. Teknik Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan suatu pengamatan langsung secara teliti

serta pencatatan secara sistematis, meneliti atau mengukur kejadian yang sedang berlangsung (Kusmayadi, 2000:84).

2. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan atau langsung kepada ketua kelompok pedagang, kepala desa, masyarakat serta sumber informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (Kusmayadi, 2000:83).
3. Studi Kepustakaan, adalah pengumpulan data dari literatur-literatur, laporan-laporan penelitian, dan bahan tertulis lainnya yang memiliki relevansi dengan masalah yang dikaji serta digunakan sebagai landasan yang langsung berhubungan dengan fokus masalah.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model yang dikemukakan Miles dan Huberman (1992:16), bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Reduksi Data

Mereduksi data dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data dalam penelitian ini yaitu data yang telah diperoleh pada Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, melalui wawancara, observasi dan dokumentasi akan

dipilih dan fokuskan pada prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparan, dan keadilan dalam penerapan Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang diperoleh di lapangan. Dengan demikian dapat dilihat kesiapan penerapan standar pelayanan publik di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

3. Pengambilan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan dilakukan setelah diketemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten untuk menjawab rumusan masalah dan kesimpulannya berupa deskripsi atau gambaran mengenai penerapan standar pelayanan di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, beserta faktor pendukung-penghambatnya.

3.6 Rencana Pengujian Keabsahan Data

Triangulasi sumber data dalam kajian ini dilakukan dengan cara memeriksa ulang kebenaran data atau mengadakan pengecekan silang informasi tertentu dengan informan lain. Dalam kajian ini, sumber data yang ditriangulasi adalah sumber data yang didapat dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, juga dari pegawai atau pejabat internal di Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara dan masyarakat

pengguna layanan di Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Sugiyono, 2007: 274). Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber baik dari internal Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara maupun dari masyarakat pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan, selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber data tersebut.

Sedangkan, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan sejumlah hasil penelitian yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Adapun pembahasan yang diteliti yaitu mengenai “Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara”. Di dalam penelitian ini data-data primer didapatkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan para informan baik informan internal yaitu para pejabat dan pegawai Kantor Kecamatan Penajam maupun informan masyarakat. Untuk informan internal terdiri dari Camat, Kasubag Umum, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kepala Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam (PPSDA), Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat beserta 3 (tiga) orang staf/pegawai pada Kecamatan Penajam.

Untuk penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan standar pelayanan publik di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Penajam

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara, hal ini tertuang dalam ketentuan umum Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 51 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja, Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Kecamatan Penajam adalah salah satu perangkat daerah Kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara dari 4 perangkat daerah Kecamatan yang ada di Kabupaten Penajam Paser Utara, dengan batas wilayah sebagai berikut :

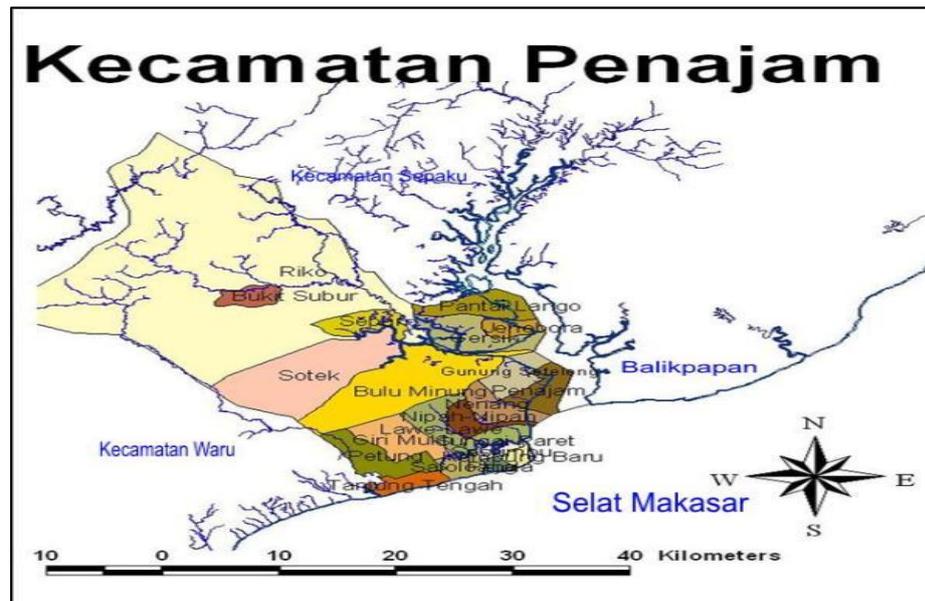
- Utara : Teluk Balikpapan
- Selatan : Kecamatan Waru
- Barat : Kecamatan Sepaku
- Timur : Selat Makasar

Kecamatan Penajam memiliki luas wilayah 1.163,62 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 93.944 jiwa (per semester I tahun 2023). Sedangkan jumlah desa/kelurahan di Kecamatan Penajam sebanyak 23 (dua puluh tiga) sebagaimana tersebut di bawah ini :

1. Kelurahan Penajam
2. Kelurahan Gunung Seteleng
3. Kelurahan Nenang
4. Kelurahan Nipah-nipah

5. Kelurahan Sungai parit
6. Kelurahan Lawe-lawe
7. Kelurahan Riko
8. Kelurahan Petung
9. Kelurahan Tanjung Tengah
10. Kelurahan Saloloang
11. Kelurahan Sesumpu
12. Kelurahan Pejala
13. Kelurahan Kampung Baru
14. Kelurahan Pantai lango
15. Kelurahan Jenebora
16. Kelurahan Gersik
17. Kelurahan Buluminung
18. Kelurahan Sotek
19. Kelurahan Sepan
20. Desa Bukit Subur
21. Desa Girimukti
22. Desa Giripurwa
23. Desa Sidorejo

Berikut adalah peta wilayah Kecamatan Penajam Kabupaten
Penajam Paser Utara:



Gambar 4.1 Peta Wilayah Kecamatan Penajam

Adapun Visi Kecamatan Penajam adalah “Menjadi Penyelenggara Tugas-Tugas Pemerintah Kecamatan yang Profesional”. Sedangkan Misi Kecamatan Penajam yaitu:

- Meningkatkan kualitas SDM;
- Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- Meningkatkan kerjasama dan koordinasi pelayanan tugas pembangunan;
- Meningkatkan pembinaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan.

4.2 Struktur Organisasi dan Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Penajam

Berdasarkan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 51 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja, Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, maka struktur organisasi dan tugas pokok pada Kantor Kecamatan Penajam terdiri dari:

1. Camat.

Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

2. Sekretariat Kecamatan.

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, informasi kehumasan dan ketatausahaan serta melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sekretariat Kecamatan membawahi:

a. Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan.

Kepala Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja Kecamatan Penajam serta pengelolaan laporan keuangan Kecamatan Penajam.

b. Sub Bagian Umum.

Kepala Sub Bagian Umum mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi umum dan administrasi kepegawaian.

3. Seksi Tata Pemerintahan.

Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi pengembangan otonomi daerah, politik dalam negeri dan administrasi publik, kependudukan, hukum dan perundang-undangan, perimbangan keuangan daerah dan fasilitasi penyelenggaraan desa/kelurahan serta melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat.

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang Pemberdayaan Masyarakat.

5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang pelayanan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum.

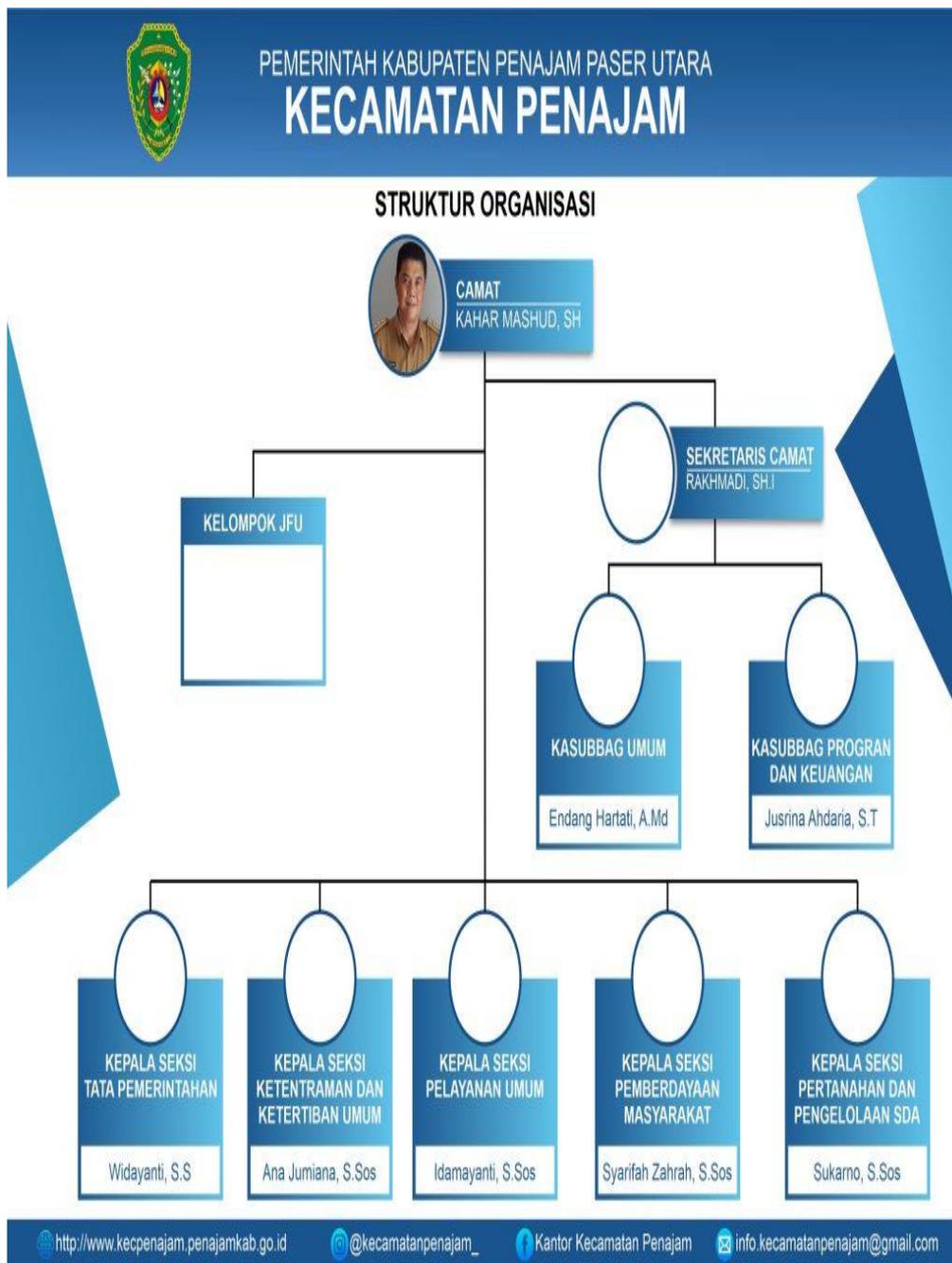
6. Seksi Pelayanan Umum.

Kepala Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas dibidang pelayanan umum.

7. Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam

Kepala Seksi Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang Pengelolaan Pertanahan dan Sumber Daya Alam.

Adapun jumlah pegawai pada Kantor Kecamatan Penajam sebanyak 49 (empat puluh sembilan) orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil sebanyak 16 (enam belas) orang dan Tenaga Harian Lepas sebanyak 33 (tiga puluh tiga) orang. Untuk penggambaran struktur organisasi dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Penajam

4.3 Gambaran Umum Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Penajam

Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan Penajam telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Camat Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor: 060/129/Kec.PNJ-Umum/XI/2023 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Penajam. Jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Penajam sebagian besar adalah pelayanan administrasi yaitu pemberian surat pengantar dan register surat kepada pemohon untuk mengurus pelayanan lebih lanjut atau ke unit kerja berikutnya yang mengeluarkan produk layanan, misalnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepolisian, dan lain-lain. Adapun Jenis-jenis pelayanan tersebut adalah :

1. Pelayanan Surat Keterangan belum pernah menikah
2. Pelayanan Surat Keterangan Dispensasi Nikah
3. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Partai Politik
4. Pelayanan Rekomendasi Galian C
5. Pelayanan Rekomendasi Pengangkatan Perangkat Desa
6. Pelayanan Surat Keterangan Rekomendasi Bantuan Sosial (BANSOS)
7. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
8. Pelayanan Surat Rekomendasi Pencairan Dana Desa
9. Pelayanan Registrasi Surat Hibah Tanah

10. Pelayanan Surat Keterangan tidak sengketa
11. Pelayanan Surat Pelepasan Hak Atas Tanah
12. Pelayanan Registrasi Surat Pindah Datang Penduduk (WNI)
13. Pelayanan Rekomendasi Persetujuan mengikuti Pilkades bagi Perangkat Desa dan Staf Desa
14. Pelayanan Surat Pengantar Penerbitan Kartu Keluarga
15. Pelayanan Surat Pengantar Penerbitan Kartu tanda Penduduk (KTP)
16. Pelayanan Surat Pengantar Perekaman e-KTP

4.4 Hasil Penelitian

A. Gambaran Informan

Informan dalam penelitian ini diambil dari pejabat maupun pegawai yang terlibat langsung dalam pemberian layanan publik, dan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administratif publik ataupun yang telah menerima dokumen administrasi publik pada Kantor Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Adapun gambaran informan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Gambaran Informan Internal

No	Nama	Jenis Kelamin/Usia	Keterangan
1	Kahar Mashud, SH	Laki-Laki (51 th)	Camat

2	Idamayanti, S.Sos	Perempuan (58 th)	Kepala Seksi Pelayanan Umum
3	Syarifah Zahrah, S.Sos	Perempuan (56 th)	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
4	Sukarno, S.Sos	Laki-Laki (52 th)	Kepala Seksi PPSDA
5	Endang Hartati, A.Md	Perempuan (53 th)	Kepala Sub bagian Umum
6	Serly	Perempuan (35 th)	Petugas layanan pada Seksi Pelayanan Umum
7	Sari	Perempuan (36 th)	Petugas layanan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat
8	Agus Chandra	Laki-laki (31 th)	Petugas layanan pada Seksi PPSDA

Tabel 4.2 Gambaran Informan Eksternal

No	Nama	Jenis Kelamin/Usia	Keterangan
1	Roni	Laki-Laki (53 th)	Staf Desa Sidorejo, mengurus surat tanah
2	Saodah	Perempuan (49 th)	Ibu Rumah Tangga, mengurus surat keterangan ahli waris terkait tanah

3	Dwi Yuniarti	Perempuan (44 th)	Ibu Rumah Tangga, mengurus surat keterangan ahli waris terkait pensiun
4	Muliana	Perempuan (28 th)	Guru, mengurus surat keterangan ahli waris
5	Nur Hilaliyah	Perempuan (26 th)	Staf kelurahan Pantai Lango

B. Hasil Wawancara Dengan Informan, Hasil Observasi dan Telaah Dokumen

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap semua informan, hasil observasi, dan hasil telaah dokumen diperoleh informasi dengan penjabaran sebagai berikut:

(1) Gambaran persyaratan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Seksi PPSDA diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. untuk pelayanan pada Seksi Pelayanan Umum misal Pelayanan Registrasi Surat Pindah Datang Penduduk, ada persyaratan yang harus diajukan oleh pemohon (pengguna layanan) antara lain adanya surat keterangan dari RT dan Kelurahan, KK, KTP, SKCK, surat domisili dari kelurahan. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...disini pelayanan ada sebagian sudah dialihkan ke Perizinan...pelayanan yang masih ada itu surat pindah datang, surat keterangan tidak mampu. Kalau surat pindah datang syaratnya ada pengantar dari RT, kelurahan...baru disini camat mengetahui aja..” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

“...persyaratan pindah datang/pindah keluar ada bawa..KK, KTP, SKCK, surat domisili dari kelurahan, surat keterangan dari kelurahan...” (Informan 6, Petugas Layanan)

- b. untuk pelayanan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat misal pelayanan Rekomendasi Dana Hibah, maka persyaratan yang harus dilengkapi antara lain surat pengajuan permohonan permintaan rekomendasi camat, surat domisili dan rekomendasi dari kelurahan/desa. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...contoh layanannya itu Rekomendasi gaji Perangkat Desa, penyaluran bantuan, dana hibah dan lain-lain...syarat untuk rekomendasi dana hibah itu ada surat usulan atau pengajuan permohonan permintaan rekomendasi camat, ada surat domisili juga rekomendasi dari kelurahan/desa...” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

“...misal rekomendasi camat terkait dana hibah..persyaratannya kita minta surat atau proposal pengajuan permohonan permintaan rekomendasi camat trus ada surat domisili sama rekomendasi dari kelurahan/desa...” (Informan 7, Petugas Layanan)

- c. untuk pelayanan pada Seksi PPSDA misal pelayanan Rekomendasi Ijin Tower, persyaratannya antara lain mencantumkan nilai kontrak ijin, surat keterangan dari RT, surat

keterangan dari Kelurahan didalamnya ada ijin tetangga, dokumen perusahaan, ada perjanjian sewa-menyewa dan profil Perusahaan jika tanahnya disewa. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“... salah satu persyaratan layanan rekomendasi ijin tower...saya tidak baca seluruhnya. Salah satunya ada nilai kontrak ijin..” (Informan 4, Kasi PPSDA)

“...persyaratan rekomendasi ijin tower itu ada surat keterangan dari RT, surat keterangan dari Kelurahan didalamnya ada ijin tetangga, dokumen perusahaannya. Kalau tanah itu disewa maka harus ada perjanjian sewa-menyewa sama profil Perusahaan...” (Informan 8, Petugas Layanan)

- d. Terkait persyaratan pelayanan yang ditetapkan di Kecamatan Penajam, masyarakat menyampaikan bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis layanannya. Berikut hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang dan telah selesai mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Penajam:

“...sesuai..” (Informan 9, staf Desa Sidorejo)

“...sesuai..ibaratnya apa yang mereka minta harus kita penuhi..” (Informan 10, Ibu Rumah Tangga)

“...sesuai gak ribet kok..” (Informan 11, Ibu Rumah Tangga)

“...sesuai aja sudah dicek..” (Informan 12, Guru)

“...sesuai..” (Informan 13, Staf Kelurahan Pantai Lango)

Berdasarkan hasil observasi, persyaratan layanan sudah sesuai dengan jenis layanannya yang akan diberikan dan pemohon sudah mengetahui melalui pihak kelurahan. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa persyaratan layanan untuk layanan surat keterangan pindah datang/pindah keluar penduduk, rekomendasi dana hibah, dan rekomendasi ijin tower tidak ditemukan/belum ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam.

(2) Gambaran sistem, mekanisme dan prosedur layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Seksi PPSDA diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. untuk pelayanan pada Seksi Pelayanan Umum misal Pelayanan Registrasi Surat Pindah Datang Penduduk, ada sistem, mekanisme dan prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon (pengguna layanan) yaitu pemohon datang ke bagian informasi kemudian bagian informasi akan diarahkan langsung ke ruangan Seksi Pelayanan Umum. Kemudian berkas persyaratan yang dibawa akan dicek terlebih dahulu, jika lengkap akan ditandatangani Camat atau Kasi Pelayanan Umum tapi jika belum

lengkap maka akan dikembalikan untuk dibawa lagi ke Kelurahan.

Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...surat pindah datang prosedurnya lewat bagian informasi baru dibawa diarahkan kesini. Dicek dulu..kalau gak lengkap disuruh kembali ke kelurahan. Kalau lengkap...baru ditandatangani Camat atau saya disini...” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

“...itu dari meja informasi...baru diarahkan ke ruangan pelayanan umum. Kemudian diperiksa berkasnya...kalau tidak lengkap dikembalikan. Pemohon kemudian disuruh menunggu di depan..ruang tunggu..” (Informan 6, Petugas Layanan)

- b. untuk pelayanan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat misal pelayanan Rekomendasi Dana Hibah, ada sistem, mekanisme dan prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon (pengguna layanan) yaitu pemohon datang membawa berkas langsung diarahkan ke ruangan Seksi Pemberdayaan Masyarakat, kemudian berkas diverifikasi oleh petugas jika lengkap akan dibuatkan rekomendasi yang ditandatangani Camat dan setelah itu diberi nomor dan stempel. Lalu pemohon membawa surat rekomendasi itu ke BKAD (Badan Keuangan dan Aset Daerah) untuk dicairkan. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...mereka datang langsung kesini mengajukan permintaan rekomendasi. Terus ceklist-ceklist verifikasi..ditandatangani Camat...baru mereka bawa ke BKAD untuk dicairkan...” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

“...mereka datang kesini dengan membawa berkas. kalau kita verifikasi berkas lengkap...kita proses hari itu

lalu tunggu tandatangan pak Camat. kalau pak Camat ada hari itu...rekomendasi bisa keluar. Tapi kalau pak camat tidak ada...berhalangan atau ada urusan berarti harus menunggu. Kalau sudah jadi maka kita beri nomor dan stempel lalu diserahkan ke Masyarakat..” (Informan 7, Petugas Layanan)

- c. untuk pelayanan pada Seksi PPSDA misal pelayanan Rekomendasi Ijin Tower, ada sistem, mekanisme dan prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon (pengguna layanan) yaitu pemohon datang membawa berkas yang telah dilengkapi di kelurahan, kemudian berkas diverifikasi oleh petugas jika lengkap akan dibuatkan rekomendasi yang ditandatangani Camat. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...perusahaan datang ke kecamatan membawa berkas permohonan yang telah dilengkapi dari kelurahan...verifikasi berkas dan dibuatkan rekomendasi..tandatangan Camat..” (Informan 4, Kasi PPSDA)

“...dokumen itu dari kelurahan...baru dibawa ke kecamatan. Verifikasi berkasnya lengkap atau tidak. Kalau lengkap baru dibuatkan rekomendasinya dan ditandatangani camat...” (Informan 8, Petugas Layanan)

- d. Terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kecamatan Penajam, masyarakat menilai mudah untuk dilakukan. Berikut hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang dan telah selesai mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Penajam:

“...sangat wajar..” (Informan 9, staf Desa Sidorejo)

“...mudah tidak dipersulit kesana kesini..” (Informan 10,

Ibu Rumah Tangga)

“...mudah..” (Informan 11, Ibu Rumah Tangga)

“...iya langsung dilayani..” (Informan 12, Guru)

“...kadang kalau dibilang mudah..mudah. Tapi kadang ada susahnya kalau kelengkapan dokumen ada yang salah atau kurang harus diperbaiki lagi nanti Kembali lagi kesini..jadi bolak-balik lagi..” (Informan 13, Staf Kelurahan Pantai Lango)

Berdasarkan hasil observasi, sistem, mekanisme, dan prosedur layanan telah diketahui oleh pemohon dan mudah untuk dijalankan oleh pemohon. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur layanan untuk layanan surat keterangan pindah datang/pindah keluar penduduk, rekomendasi dana hibah, dan rekomendasi ijin tower tidak ditemukan/belum ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam.

(3) Gambaran jangka waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Seksi PPSDA diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. untuk pelayanan pada Seksi Pelayanan Umum misal Pelayanan Registrasi Surat Pindah Datang Penduduk, maka jangka waktu

pelayanan sekitar 5 (lima) menit. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...untuk pindah datang 5 menit perkiraan...” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

“...kurang lebih 5 sampai 15 menit...” (Informan 6, Petugas Layanan)

- b. untuk pelayanan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat misal pelayanan Rekomendasi Dana Hibah, maka jangka waktu pelayanannya 1 (satu) hari jika Camat ada. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...biasanya 1 hari jadi kalau pak Camat ada...”
(Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

“...tergantung dari atasan...kalau ada pak Camat ya sehari...gak sampai sehari. Pagi datang...siang bisa kita proses...” (Informan 7, Petugas Layanan)

- c. untuk pelayanan pada Seksi PPSDA misal pelayanan Rekomendasi Ijin Tower, maka jangka waktu pelayanannya dibawah 1 (satu) jam jika Camat ada. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...gak sampe 1 jam kalau lengkap dan Camat ada..”
(Informan 4, Kasi PPSDA)

“...kalau pejabatnya ada di tempat bisa 5 sampai 15 menit..” (Informan 8, Petugas Layanan)

d. Terkait jangka waktu pelayanan di Kecamatan Penajam, masyarakat menilai cepat dalam pemberian pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan beberapa informan yang sedang dan telah selesai mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Penajam:

“...kalau pas ada camat bisa sehari jadi..kadang juga gak sampai sehari..pagi datang...siang sudah jadi..” (Informan 9, staf Desa Sidorejo)

“...cepat. mereka gak nunda-nunda..mereka tanyakan mana persyaratan...mereka lihat..oke sudah lengkap semua. Tapi karena berhubung pak Camatnya tidak ada..jadi mereka minta maaf bilang kita tidak bisa pastikan pak Camatnya kapan pulangny jadi kalau ibu percaya ini dititip aja disini jadi kalau ada pak camatnya nanti kita hubungi ibu..” (Informan 10, Ibu Rumah Tangga)

“... saya sebentar aja sih jadi terus tandatangan paling 10 menit” (Informan 11, Ibu Rumah Tangga)

“...ini lama mungkin karena pak camatnya tidak ada ...kalau pak camatnya ada bisa lebih cepat..” (Informan 12, Guru)

“...cepat..” (Informan 13, Staf Kelurahan Pantai Lango)

Berdasarkan hasil observasi, maka jangka waktu pelayanan di Kecamatan Penajam rata-rata 5 menit sampai 1 jam jika Camat ada. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa jangka waktu untuk layanan surat keterangan pindah datang/pindah keluar penduduk, rekomendasi dana hibah, dan

rekomendasi ijin tower tidak ditemukan/belum ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam.

(4) Gambaran biaya/tarif pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Seksi PPSDA diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. untuk pelayanan pada Seksi Pelayanan Umum misal Pelayanan Registrasi Surat Pindah Datang Penduduk, tidak ada biaya/tarif pelayanan yang harus dibayar oleh masyarakat. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...tidak ada...” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

“...tidak ada tarifnya..” (Informan 6, Petugas Layanan)

- b. untuk pelayanan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat misal pelayanan Rekomendasi Dana Hibah, tidak ada biaya/tarif pelayanan yang harus dibayar oleh masyarakat. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...tidak ada biayanya...” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

“...tidak ada...free...gratis..” (Informan 7, Petugas Layanan)

c. untuk pelayanan pada Seksi PPSDA misal pelayanan Rekomendasi Ijin Tower, maka biaya/tarif pelayanan tidak ada/gratis. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

"...tidak ada.." (Informan 4, Kasi PPSDA)

"...tidak ada biaya.." (Informan 8, Petugas Layanan)

d. Terkait biaya/tarif pelayanan di Kecamatan Penajam, masyarakat tidak ada biaya yang harus dikeluarkan dalam pemberian pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan beberapa informan yang sedang dan telah selesai mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Penajam:

"...tidak ada.." (Informan 9, staf Desa Sidorejo)

"...tidak ada.. mulai dari RT, kelurahan sampai Kecamatan gak ada alhamdulillah.." (Informan 10, Ibu Rumah Tangga)

"...gak ada.." (Informan 11, Ibu Rumah Tangga)

"..gak ada.." (Informan 12, Guru)

"..gak ada.." (Informan 13, Staf Kelurahan Pantai Lango)

Berdasarkan hasil observasi, maka tidak ada biaya/tarif yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan di Kecamatan Penajam. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa penetapan biaya/tarif layanan surat keterangan pindah datang/pindah keluar penduduk, rekomendasi dana hibah, dan rekomendasi ijin tower tidak ditemukan/belum

ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam.

(5) Gambaran produk layanan yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Seksi PPSDA diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. untuk produk pelayanan pada Seksi Pelayanan Umum ada sekitar 4 (empat) produk layanan menurut Informan 2, sedangkan Informan 6 menyebutkan ada 3 (tiga) produk layanan antara lain surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah keluar, surat keterangan pajak kapal. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“..sekitar ada 4 layanannya...” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

“...surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah keluar, surat keterangan pajak kapal..” (Informan 6, Petugas Layanan)

- b. untuk produk pelayanan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat ada 5 (lima) produk layanan menurut Informan 3, sedangkan menurut Informan 7 ada 3 yaitu terkait ADD/DD, gaji aparat desa dan rekomendasi dana hibah . Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“..ada sekitar 5...” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

“...pelayanan di PM-Kessos ada 3 terkait ADD/DD, gaji aparat desa dan rekomendasi dana hibah...” (Informan 7, Petugas Layanan)

- c. untuk produk pelayanan pada Seksi PPSDA ada 5 (lima) antara lain surat pernyataan penguasaan tanah negara (SPPTN), surat pernyataan pelepasan tanah negara, surat ahli waris yang terkait tanah, rekomendasi ijin tower, legalisir segel, surat keterangan tanah teregister. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...kurang lebih 5..surat pernyataan penguasaan tanah negara (SPPTN), surat ahli waris yang terkait tanah, rekomendasi ijin tower, legalisir segel, surat keterangan tanah teregister..” (Informan 4, Kasi PPSDA)

“..produk layanannya surat pernyataan penguasaan tanah negara, surat pernyataan pelepasan tanah negara terus kemudian surat pernyataan ahli waris, rekomendasi ijin tower...” (Informan 8, Petugas Layanan)

- d. Terkait produk layanan di Kecamatan Penajam, masyarakat menilai sudah sesuai antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Berikut hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang dan telah selesai mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Penajam:

“...sesuai...” (Informan 9, staf Desa Sidorejo)

“...iya sesuai..” (Informan 10, Ibu Rumah Tangga)

“...ya sesuai...” (Informan 11, Ibu Rumah Tangga)

“...sesuai..” (Informan 12, Guru)

“...sesuai..” (Informan 13, Staf Kelurahan Pantai Lango)

Berdasarkan hasil observasi, maka sebagian produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sudah sesuai dengan hasil yang diberikan di Kecamatan Penajam. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa beberapa produk layanan tidak ditemukan/belum ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam.

- (6) Gambaran sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Seksi PPSDA dan Sub Bagian Umum Kecamatan Penajam diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. menurut Informan pada Seksi Pelayanan Umum, tidak ada sarana yang digunakan untuk penyampaian pengaduan, saran dan masukan. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...tidak ada dan tidak pernah ada pengaduan dari masyarakat..” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

“...tidak tahu ada sarananya atau tidak...” (Informan 6,
Petugas Layanan)

- b. menurut informan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat, terdapat sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan yaitu kotak saran, aplikasi Facebook (FB), aplikasi SP4N LAPOR!. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...ada kotak saran, FB...” (Informan 3, Kasi
Pemberdayaan Masyarakat)

*“...ada kotak pengaduan atau kotak saran, SP4N
LAPOR!..”* (Informan 7, Petugas Layanan)

- c. menurut informan pada Seksi PPSDA terdapat sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan yaitu SP4N LAPOR! dan kotak saran. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...ada SP4N LAPOR, kotak saran..” (Informan 4, Kasi
PPSDA)

“...yang tahu SP4N LAPOR! Aja sama kotak saran..”
(Informan 8, Petugas Layanan)

- d. Menurut informan pada Sub Bagian Umum PPSDA terdapat sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan yaitu kotak saran, Instagram (IG),

Facebook (FB). Juga terdapat petugas pengelola pengaduan yang bernama Andin. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...iya ada...ini petugasnya..” (Informan 5, Kasubag Umum)

“...ada itu kotak saran, IG, FB...tapi biasanya hanya di isi kegiatan-kegiatan aja...” (Informan 5, Kasubag Umum)

“...iya ada ...namanya Andin...” (Informan 5, Kasubag Umum)

- e. Terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan di Kecamatan Penajam, masyarakat sebagian belum mengetahui ada sarana prasarana maupun penanganan pengaduan, saran dan masukan. Berikut hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang dan telah selesai mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Penajam:

“...sesuai cepet aja ditangani..direspon...” (Informan 9, staf Desa Sidorejo)

“...saya gak tau kemana pengaduan karena baru pertama kali ini saya mengurus...” (Informan 10, Ibu Rumah Tangga)

“...gak tau..” (Informan 11, Ibu Rumah Tangga)

“...gak tau belum pernah coba..” (Informan 12, Guru)

“...kalau ada pengaduan ditangani walaupun agak molor...tergantung kasusnya..” (Informan 13, Staf Kelurahan Pantai Lango)

Berdasarkan hasil observasi, untuk sarana pengaduan, saran, dan masukan maupun proses penanganannya sudah tersedia namun banyak masyarakat yang belum mengetahui. Dan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa sarana pengaduan, saran, dan masukan berupa kotak saran, email, website Kecamatan Penajam serta pengelolaan pengaduan itu telah dicantumkan dalam dokumen Standar Pelayanan.

(7) Gambaran dasar hukum layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Seksi PPSDA Kecamatan Penajam diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. menurut Informan pada Seksi Pelayanan Umum, dasar hukum pelayanan pindah datang itu perundang-undangan, dan perbup dari Dinas Dukcapil. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...dasar hukum pelayanan pindah datang itu perundang-undangan, perbup dari capil...” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

- b. menurut informan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dasar hukum terkait layanan Rekomendasi dana hibah adalah aturan-

aturan terkait pemberian dana hibah. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...Ada itu aturan-aturan terkait pemberian dana hibah...” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

c. menurut informan pada Seksi PPSDA, informan tidak hafal dasar hukum terkait rekomendasi ijin tower. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...saya gak hafal terutama yang rekomendasi itu...”
(Informan 4, Kasi PPSDA)

Berdasarkan hasil observasi, dasar hukum terkait layanan-layanan di Kecamatan Penajam kurang diketahui atau diingat oleh sebagian petugas layanan. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa dasar hukum terkait layanan rekomendasi dana hibah, surat keterangan pindah datang, dan rekomendasi ijin tower tidak ditemukan/belum ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam.

(8) Gambaran sarana dan prasarana layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Seksi PPSDA Kecamatan Penajam diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. menurut Informan pada Seksi Pelayanan Umum, sarana prasarana yang disediakan untuk pemberian layanan antara lain komputer, laptop, ruang tunggu, toilet, tempat parkir, . Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...itu komputer sama laptop yang dipakai kasi-kasi, ruang tunggu, toilet ada, tempat parkir..” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

- b. menurut informan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat, sarana prasarana yang disediakan untuk pemberian layanan antara lain mobil dinas, ruang ibu menyusui/laktasi, mushola, perpustakaan. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...mobil dinas, ruang busui laktasi, ruang mushola, perpustakaan..” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

- c. menurut informan pada Seksi PPSDA, sarana prasarana yang disediakan untuk pemberian layanan antara lain ruang laktasi. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...ruang laktasi...semua yang disini boleh dipakai...”
(Informan 4, Kasi PPSDA)

- d. menurut Masyarakat, sarana dan prasarana di Kecamatan cukup memadai dengan kualitas masih standar dan perlu ditingkatkan. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“...cukup memadai...ya kalau ada yang kurang itu wajar-wajar aja..” (Informan 9, staf Desa Sidorejo)

“...masih standar..” (Informan 10, Ibu Rumah Tangga)

“...ya kalau kantor ya kurang lebih aja..kurang memadai perlu ditingkatkan..” (Informan 11, Ibu Rumah Tangga)

“...standar..” (Informan 12, Guru)

“...baik standarlah..” (Informan 13, Staf Kelurahan Pantai Lango)

Berdasarkan hasil observasi, sarana prasarana yang disediakan untuk pemberian layanan di Kecamatan Penajam sebagian sudah tersedia dan diketahui oleh petugas layanan maupun masyarakat. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa terdapat sebagian sarana dan prasarana yang tercantum dalam dokumen Standar Pelayanan Kecamatan Penajam yaitu printer, komputer/laptop, dan ATK (alat tulis kantor).

(9) Gambaran kompetensi pelaksana/petugas layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Seksi PPSDA Kecamatan Penajam diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. menurut Informan pada Seksi Pelayanan Umum, petugas layanan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan tupoksinya. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...mungkin sesuai aja...” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

- b. menurut informan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat, petugas layanan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan tupoksinya. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...sudah sih sesuai tupoksi...” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

- c. menurut informan pada Seksi PPSDA, petugas layanan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan tupoksinya seperti mampu menggunakan GPS untuk menentukan titik koordinat. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...alhamdulillah sudah...seperti menggunakan GPS untuk titik koordinat...” (Informan 4, Kasi PPSDA)

- d. menurut Masyarakat, petugas layanan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan tupoksinya serta memiliki perilaku yang sopan dan ramah dalam pemberian layanan. Berikut petikan hasil wawancara dengan para informan:

“..mampu aja..” dan *“...ramah dan sopan..”* (Informan 9, staf Desa Sidorejo)

“...sesuai sama bidangnya...tugasnya dia..” dan *“...mereka cepet kami datang disambut ditanya ibu keperluannya apa...bagus saya senang begitu...”* (Informan 10, Ibu Rumah Tangga)

“...iya..” dan “...iya bagus aja ramah...walaupun ada yang kurang ramah (bagian informasi)” (Informan 11, Ibu Rumah Tangga)

“...mampu..” dan “...sopan banget...ramah” (Informan 12, Guru)

“...menguasai..” dan “...sopan dan ramah..” (Informan 13, Staf Kelurahan Pantai Lango)

Berdasarkan hasil observasi, secara umum pelaksana/petugas layanan memiliki kemampuan dan sesuai dengan tupoksinya serta memiliki perilaku yang sopan dan ramah dalam memberikan layanan. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa sudah ditentukan kompetensi pelaksana antara lain berpendidikan minimal SMA dan mampu mengoperasikan komputer.

(10) Gambaran pengawasan internal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Seksi PPSDA Kecamatan Penajam diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. menurut Informan pada Seksi Pelayanan Umum, pengawasan internal di Seksi Pelayanan Umum dilakukan oleh Camat Penajam.

Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...pengawasan pak Camat..” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

- b. menurut informan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat, pengawasan internal di Seksi Pemberdayaan Masyarakat dilakukan oleh Sekretaris Camat Penajam. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...pak Sekcam..” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

- c. menurut informan pada Seksi PPSDA, pengawasan internal di Seksi PPSDA dilakukan oleh Camat Penajam. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...camat...” (Informan 4, Kasi PPSDA)

Berdasarkan hasil observasi, pengawasan internal terkait pelayanan dilakukan oleh Camat Penajam. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa pengawasan internal terkait pelayanan dilakukan oleh masing-masing Kepala Seksi (Kasi).

(11) Gambaran jumlah pelaksana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Seksi PPSDA Kecamatan Penajam diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. menurut Informan pada Seksi Pelayanan Umum, jumlah pelaksana di Seksi tersebut sebanyak 4 (empat) orang. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...4 orang aja sama saya..” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

- b. menurut informan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat, jumlah pelaksana di Seksi tersebut sebanyak 6 (enam) orang. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...6 orang...” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

- c. menurut informan pada Seksi PPSDA, jumlah pelaksana di Seksi tersebut sebanyak 6 (enam) orang. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...6 orang termasuk saya...” (Informan 4, Kasi PPSDA)

Berdasarkan hasil observasi, jumlah pelaksana pada Seksi Pelayanan Umum sebanyak 4 (empat) orang, di Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Seksi PPSDA sebanyak 6 (enam) orang. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan yang sama total pelaksana pada masing-masing Seksi sebagaimana pernyataan para informan internal, namun jumlah pelaksana masing-masing jenis layanan rata-rata sebanyak 2 (dua) orang.

(12) Gambaran jaminan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Seksi PPSDA Kecamatan Penajam diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. menurut Informan pada Seksi Pelayanan Umum, jaminan pelayanan di Kecamatan Penajam belum ada. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...itu belum ada kalau sekarang..” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

- b. menurut informan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat, jaminan pelayanan di Kecamatan Penajam adalah memberikan pelayanan prima. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...kita sebisa mungkin melakukan pelayanan prima dengan waktu yang cepat..” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

- c. menurut informan pada Seksi PPSDA, jaminan pelayanan di Kecamatan Penajam tidak diketahui. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...kalau secara umum di kecamatan saya kurang tau..secara kecepatan bingung juga kalau pak camat gak ada..” (Informan 4, Kasi PPSDA)

Berdasarkan hasil observasi, terdapat jaminan pelayanan yang berupa komitmen tertulis dan dipasang di dinding Kantor Kecamatan Penajam yaitu Kami Siap Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Anda Dengan Sepenuh Hati. Dan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh

keterangan bahwa jaminan pelayanan Kantor Kecamatan Penajam berupa komitmen tertulis yaitu Kami Siap Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Anda Dengan Sepenuh Hati.

(13) Gambaran jaminan keamanan dan keselamatan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Seksi PPSDA Kecamatan Penajam diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. menurut Informan pada Seksi Pelayanan Umum, jaminan keamanan dan keselamatan layanan adalah tersedianya Petugas Satpol PP. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...ada satpol..” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

- b. menurut informan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat, jaminan keamanan dan keselamatan layanan adalah tersedianya petugas Satpol PP. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...ada satpol pp di depan...kalau ada apa-apa siap membantu...” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

- c. menurut informan pada Seksi PPSDA, jaminan keamanan dan keselamatan layanan adalah tersedianya Petugas Satpol PP. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...ada satpol sekitar 9 orang jadi aman...” (Informan 4, Kasi PPSDA)

Berdasarkan hasil observasi, jaminan keamanan dan keselamatan layanan yang berupa komitmen penyelenggara layanan tidak terlihat di dinding Kantor Kecamatan Penajam, Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa jaminan keamanan dan keselamatan layanan yang tertulis adalah Kami berkomitmen memberikan rasa aman dan nyaman dalam proses pelayanan.

(14) Gambaran evaluasi kinerja pelaksana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Informan pada Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Seksi PPSDA Kecamatan Penajam diperoleh informasi sebagai berikut:

- a. menurut Informan pada Seksi Pelayanan Umum, evaluasi kinerja dilakukan per triwulan. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...per triwulan..” (Informan 2, Kasi Pelayanan Umum)

- b. menurut informan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat, evaluasi kinerja dilakukan tiap bulan dan terkadang tiap minggu.

Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...evaluasi tiap bulan kadang tiap minggu..dinamakan coffee morning...” (Informan 3, Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

- c. menurut informan pada Seksi PPSDA, evaluasi kinerja dilakukan per triwulan. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan:

“...ada per triwulan...” (Informan 4, Kasi PPSDA)

- d. menurut Camat Penajam, evaluasi kinerja layanan dilakukan setiap bulan guna memastikan berjalannya penerapan standar pelayanan. Berikut petikan wawancara dengan informan 1:

“...sudah sering bahkan setiap apel tiap minggu. Kalau rutinnnya per bulan...” (Informan 1, Camat)

Berdasarkan hasil observasi, evaluasi kinerja layanan dilakukan oleh Camat Penajam secara rutin per bulan. Sedangkan berdasarkan telaah dokumen, diperoleh keterangan bahwa evaluasi kinerja layanan dilakukan oleh Camat Penajam per triwulan.

4.5 Pembahasan

Penerapan standar pelayanan publik dapat dilihat pada 14 (empat belas) komponen Standar Pelayanan yang harus ditetapkan oleh setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana diamanahkan dalam Pasal 20 Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Oleh karena itu berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan standar pelayanan publik di Kecamatan Penajam secara umum

cukup baik dan cukup memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun ada beberapa hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi dalam rangka peningkatan kualitas penerapan pelayanan publik oleh Kecamatan Penajam. Terutama dalam hal penyusunan standar pelayanan, pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dan publikasi standar pelayanan kepada masyarakat maupun *stakeholder* terkait.

Dokumen standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Camat Penajam masih belum komprehensif sehingga perlu ditinjau ulang. Hal ini dikarenakan di dalam dokumen Standar Pelayanan Kecamatan Penajam tahun 2023 hanya menetapkan 16 (enam belas) jenis layanan. Sedangkan hasil penelitian terdapat beberapa jenis layanan yang sehari-hari dilaksanakan namun belum ditetapkan dalam standar pelayanan, seperti layanan rekomendasi dana hibah dan rekomendasi ijin tower. Dan ini dapat mempengaruhi kualitas penerapan pelayanan publik di Kecamatan Penajam.

Adapun penjabaran penerapan 14 komponen Standar Pelayanan pada Kecamatan Penajam sebagai berikut:

(1) Persyaratan pelayanan.

Secara umum baik petugas layanan maupun masyarakat telah mengetahui persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi dan telah sesuai dengan jenis layanannya. Hanya saja belum semua

persyaratan dituangkan secara rinci dalam dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan belum dipublikasikan sehingga masih ditemukan persyaratan yang belum lengkap. Padahal menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014, semua jenis layanan harus disusun persyaratannya, ditetapkan dan dipublikasikan ke masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Bekti dan Budiantara (2023) bahwa persyaratan adalah sesuatu yang harus untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Di Desa Gesikan supaya mendapatkan pelayanan seperti surat keterangan penduduk ataupun surat keterangan lainnya, masyarakat diharuskan untuk melengkapi persyaratan yaitu berupa kelengkapan dokumen atau berkas untuk mendapatkan pelayanan di Desa Gesikan.

(2) Sistem, mekanisme dan prosedur.

Sistem, mekanisme dan prosedur yang ditetapkan cukup mudah dilakukan baik oleh petugas layanan maupun masyarakat. Ini sesuai dengan prinsip “sederhana” dalam penyusunan Standar Pelayanan sesuai dengan Permenpan-RB Nomor 15 tahun 2014. Namun sistem, mekanisme dan prosedur beberapa jenis layanan pada Kecamatan Penajam belum dituangkan dalam dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Camat Penajam. Padahal menurut UU Nomor 25

Tahun 2009 dan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014, semua jenis layanan harus disusun sistem, mekanisme dan prosedurnya, kemudian ditetapkan dan dipublikasikan ke masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Bekti dan Budiantara (2023) bahwa di Desa Gesikan, pemohon membawa berkas sesuai syarat ketentuan yang telah diberikan oleh petugas. Petugas akan mengecek berkas persyaratan yang telah diberikan oleh pemohon, apabila dokumen tersebut tidak lengkap atau salah dokumen akan dikembalikan dan pemohon harus melengkapi terlebih dahulu.

(3) Jangka waktu pelayanan

Jangka waktu pelayanan yang ditetapkan sudah cukup singkat dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kalaupun ada keterlambatan penyelesaian masih bisa dimaklumi oleh masyarakat karena bukan kesengajaan dan sifatnya insidental/situasional. Namun belum semua jenis layanan ditetapkan jangka waktu penyelesaiannya di dalam dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Padahal menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014, semua jenis layanan harus ditetapkan waktu penyelesaiannya kemudian dipublikasikan agar petugas layanan maupun pengguna layanan dapat mengetahui dan memahaminya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Bekti dan Budiantara (2023) bahwa waktu menangani pelayanan ditentukan dari prosedur pelayanan. Hal ini karena jika pelayanan dilakukan dengan cepat, dapat memutuskan prosedur pelayanan yang tidak rumit dan lebih efisien waktu. Waktu pelayanan di Desa Gesikan cukup cepat dan efisien karena pelayanan dilakukan sekitar lima sampai lima belas menit dari penyerahan persyaratan secara lengkap. Dan juga sejalan dengan penelitian oleh Prabawati (2019) bahwa terkait dengan waktu penyelesaian Kelurahan Renon sudah memperhitungkan estimasi penyelesaian pelayanan dan telah disampaikan kepada masyarakat penerima layanan.

(4) Biaya/tarif layanan.

Biaya/tarif layanan tidak dikenakan pada semua jenis layanan di Kecamatan Penajam, dalam artian semua layanan diberikan secara "GRATIS". Ini sesuai dengan apa yang tercantum pada Standar Pelayanan Kecamatan Penajam yang telah ditetapkan. Ini juga sesuai dengan prinsip "sederhana" dalam penyusunan Standar Pelayanan (Permenpan Nomor 15 Tahun 2014) bahwa biaya yang ditetapkan terjangkau bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabawati (2019) bahwa sebagian besar pelayanan Publik yang

diselenggarakan di Kelurahan Renon tidak dipungut biaya. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan. Begitu pula hasil penelitian oleh Bekti dan Budiantara (2023) bahwa tarif merupakan ongkos dari penerima layanan untuk mengurus pelayanan yang telah ditetapkan antara masyarakat maupun penyelenggara. Adanya biaya bisa menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemberi pelayanan, terlebih lagi kepada masyarakat kurang mampu. Pada Kelurahan Desa Gesikan untuk setiap pelayanan publik tidak dikenakan tarif atau gratis.

(5) Produk pelayanan.

Produk pelayanan yang ada di Kecamatan Penajam sudah sesuai dengan jenis layanannya. Namun masih terdapat beberapa produk layanan yang belum ditetapkan didalam dokumen Standar Pelayanan Kecamatan Penajam, Seharusnya semua produk pelayanan ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan dan dipublikasikan sehingga baik petugas pelayanan maupun pengguna layanan memiliki kejelasan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Prabawati (2019) bahwa jenis pelayanan administratif atau produk layanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Renon kepada

masyarakat di daerah Renon adalah pelayanan kependudukan yang diberikan dari baru lahir sampai meninggal, serta memberikan pelayanan perijinan di wilayah Kelurahan. Begitu pula hasil penelitian oleh Bekti dan Budiantara (2023) bahwa produk pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang diterima dan diberikan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan Desa Gesikan berupa Pembayaran PBB, Surat pengantar permohonan KTP, Surat Permohonan Nikah, dan lainnya.

(6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Pada Kecamatan Penajam telah tersedia sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan serta petugas pengelolanya.. adanya sarana tersebut telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan yang ada. Namun hanya sebagian petugas layanan maupun pengguna layanan yang mengetahui keberadaan dan fungsi sarana, petugas maupun mekanisme pengelolaan pengaduan. Padahal pengetahuan terkait penanganan pengaduan itu penting dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bekti dan Budiantara (2023) bahwa penanganan pengaduan, saran dan sarana di Kelurahan Desa Gesikan Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten terkait keluhan masyarakat kepada pegawai

kelurahan, biasanya dilakukan secara langsung atau waktu proses pelayanan. Meskipun demikian, kelurahan juga memberikan kontak telepon pegawai Kelurahan kepada masyarakat apabila ada keperluan maupun keluhan.

(7) Dasar hukum

Dasar hukum dalam pemberian layanan sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan diketahui oleh petugas layanan. Namun di dalam dokumen Standar Pelayanan tersebut belum memuat dasar hukum atau peraturan perundang-undangan semua jenis layanan. Padahal adanya dasar hukum wajib ada sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Bekti dan Budiantara (2023) bahwa dasar hukum merupakan peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik. Desa Gesikan menggunakan dasar hukum yang sesuai dengan kebijakan pemerintahan.

(8) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas.

Sarana dan prasarana pelayanan yang ada di Kecamatan Penajam sebagian sudah tersedia walaupun dengan kualitas yang standar/biasa tetap bisa digunakan. Khusus sarana prasarana bagi

kelompok rentan baru sebatas tersedianya ruang laktasi. Semua sarana dan prasarana yang ada itu belum ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan. Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, semua sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik harus ditetapkan dalam Standar Pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bekti dan Budiantara (2023) bahwa sarana, prasarana dan fasilitas merupakan peralatan yang ada dan digunakan saat pelaksanaan pelayanan. Fasilitas di Desa Gesikan ini terdapat komputer, printer, dan alat tulis. Fasilitas di Kelurahan Gesikan ini dapat membantu pelaksanaan pelayanan menjadi lebih efisien dan cepat. Dan sejalan juga dengan penelitian oleh Prabawati (2019) bahwa terdapat beberapa sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik meliputi: Personal Computer (PC), Kotak saran, Buku Register, Sepeda Motor. Perpustakaan, Ruang Rapat atau Ruang Pertemuan, Ruang Tunggu, Meja Informasi, Ruang Pelayanan E-Ktp.

(9) Kompetensi pelaksana

Terkait kompetensi pelaksana di Kecamatan Penajam cukup mampu dan memahami tugas pokok dan fungsinya, ditambah dengan sikap atau perilaku yang ramah dan sopan. Hanya saja masih ditemukan petugas layanan yang perilakunya kurang ramah. Terdapat petugas

layanan yang memiliki keterbatasan kemampuan menguasai tupoksi dikarenakan faktor usia dan kondisi yang sering sakit sehingga dapat mempengaruhi pemberian layanan. Dan hanya sebagian kompetensi pelaksana yang ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan Kecamatan Penajam. Seharusnya perlu ada pendetilan kompetensi pelaksana agar dapat diukur tingkat kemampuan pelaksana dalam pemberian pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabawati (2019) bahwa sumber daya manusia yang terdapat di Kelurahan Renon sudah diposisikan sesuai dengan kemampuan, keahlian serta pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing individu. Dan juga sejalan dengan penelitian Bekti dan Budiantara (2023) bahwa kompetensi pelaksana merupakan kemampuan dari pegawai atau pelaksana berupa pengalaman, keahlian, pengetahuan, dan ketrampilan. Kompetensi pelaksana Desa Gesikan sangat baik, pendidikan pegawai minimal SLTA atau SMA.

(10) Pengawasan internal

Terkait pengawasan internal terdapat perbedaan antara yang dipahami oleh petugas layanan dengan yang ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan. Dimana menurut petugas layanan, pengawasan internal ada yang dilaksanakan oleh Camat dan ada

yang dilaksanakan oleh Sekretaris Camat. Sedangkan yang tercantum dalam dokumen Standar Pelayanan adalah masing-masing Kepala Seksi yang membidangi. Seharusnya semua petugas layanan mengetahui pihak yang berwenang melakukan pengawasan internal sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Bekti dan Budiantara (2023) bahwa pengawasan internal merupakan pengendalian yang dilakukan oleh orang yang bertanggungjawab atas pelaksanaannya. Pengawasan internal Desa Gesikan dilakukan secara berkala dan struktural.

(11) Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana yang ada pada Kecamatan Penajam saat ini cukup memadai dalam memberikan pelayanan publik. Namun tetap diperlukan penambahan jumlah pelaksana menyesuaikan dengan beban kerjanya apalagi terdapat beberapa pelaksana yang usianya sudah mendekati usia pensiun sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Penajam.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Bekti dan Budiantara (2023) bahwa jumlah orang yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik di Desa Gesikan ada satu orang. Walaupun

petugas yang bertanggungjawab satu orang, pelayanan yang diberikan sangat baik.

(12) Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang berisi komitmen kepastian pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan sudah dipublikasikan. Hanya saja masih ada petugas layanan yang belum mengetahui sehingga diperlukan adanya sosialisasi kepada seluruh pegawai agar melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan komitmen yang menjadi jaminan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Bekti dan Budiantara (2023) bahwa jaminan pelayanan merupakan adanya kepastian bahwa pelayanan akan diberikan sesuai dengan standar pelayanan. Desa Gesikan sangat baik dalam menjamin pelayanan publik untuk masyarakat sesuai standar.

(13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan. Namun belum seluruh petugas layanan mengetahuinya. Jadi perlu dilakukan sosialisasi kembali kepada seluruh petugas layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Bekti dan Budiantara (2023) bahwa jaminan pelayanan dan keselamatan kerja merupakan kepastian pelayanan berupa komitmen untuk memberikan kenyamanan dan ketenangan. Jaminan pelayanan dan keselamatan kerja di Desa Gesikan sangat baik.

(14) Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana telah dilakukan dan ditetapkan oleh Camat dalam dokumen Standar Pelayanan. Ada yang dilakukan per triwulan dan ada yang per bulan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Camat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Bekti dan Budiantara (2023) bahwa Kantor Desa Gesikan menerapkan evaluasi kinerja pelaksana, biasanya dilakukan dua atau tiga bulan sekali. Diadakannya evaluasi kinerja dapat mengetahui baik tidaknya pelaksanaan publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis tentang Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, disimpulkan bahwa:

1. Penerapan standar pelayanan publik di Kecamatan Penajam secara umum cukup baik dan cukup memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun masih diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas penerapan pelayanan publik.
2. Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam telah memenuhi prinsip-prinsip dalam Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 antara lain sederhana, akuntabel, berkelanjutan dan keadilan. Namun belum memenuhi prinsip partisipatif dan transparansi.
3. Terdapat beberapa jenis layanan dengan rincian per komponen standar pelayanan yang belum ditetapkan dalam Surat Keputusan Camat Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor: 060/129/Kec.PNJ-Umum/XI/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam.

4. Sosialisasi terkait Standar Pelayanan Kecamatan Penajam yang telah ditetapkan belum dilaksanakan kembali sehingga mempengaruhi pemahaman petugas layanan terhadap pelaksanaan pelayanan publik.
5. Publikasi terkait Standar Pelayanan Kecamatan Penajam belum dilakukan melalui media elektronik maupun media non elektronik.

5.2 Saran

Adapun saran yang diajukan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan standar pelayanan publik di Kecamatan Penajam perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam perlu memenuhi prinsip partisipatif (melibatkan masyarakat dan pihak terkait) dan transparansi (mudah diakses oleh masyarakat).
3. Dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan perlu untuk direview dan diperbaiki oleh Kecamatan Penajam sebab terdapat jenis layanan dengan komponen pelayanan yang belum dirincikan dan ditetapkan.
4. Sosialisasi Standar Pelayanan di Kecamatan Penajam perlu segera dilakukan dan dijadwalkan setiap tahunnya agar terjadi kesepahaman diantara petugas layanan.

5. Kecamatan Penajam wajib mempublikasikan Standar Pelayanan baik melalui media elektronik maupun media non elektronik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014.
6. Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara perlu mensosialisasikan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 dan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2019 dan mengevaluasi penerapan Standar Pelayanan kepada seluruh Perangkat Daerah selaku penyelenggara pelayanan publik.
7. Untuk penelitian selanjutnya, dalam mengukur kualitas penerapan standar pelayanan publik dapat menggunakan lima aspek yaitu *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

DAFTAR PUSTAKA

1) Buku/Jurnal

- Ahmad, B., Herianto, D., dan Irfan B. 2022. *Analisis Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar*. Diakses melalui <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1>;
- Batinggi, A., dan Ahmad, B. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Benu, V.W., Neolaka, M.N.B.C., dan Sayrani, L.P. 2022. *Penerapan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Pertanahan Kota Kupang)*. Diakses melalui link: <https://repository.undana.ac.id>;
- Fajri, A., Utomo, H.S., dan Irawan, B. 2020. *STANDAR PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang)*. *Jurnal Administrasi Publik*. 8 (1);
- Haerat, N., dan Suyuti, M.G. 2020. *Implementasi Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Puskesmas Segeri*. *Jurnal Siyasatuna*. 1 (3);
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, edisi revisi. Yogyakarta, Gava Media;
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok, PT Raja Grafindo Persada;
- Khozin, M., Mahendra, G.K., dan Nugraha, A.F. 2020. *Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta)*. *Jurnal Aristo*. 8 (2), 225-242;
- Kusmayadi, 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama;
- Manurung, A.S., Kusmanto, H., dan Tarigan, U. 2018. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

- (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*. 6 (1);
- Mayasari, B., dan Budiantara, M. 2023. *Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan*. *Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*. 2 (2);
- Maznah, E., Erlianti, R., dan Latip. 2021. *Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kementerian Agama Dumai*. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*. 3 (1);
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara;
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya;
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya;
- Mukarom, Z., dan Laksana, M.W. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia;
- Prabawati, Ni Putu Anik. 2019. *Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kelurahan Renon Kota Denpasar*. Diakses melalui <https://erepo.unud.ac.id/id/eprint/30160/>;
- Ridwan, J., dan Sudrajat, A.S. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa;
- Sinambela, Lijan Poltak.Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara;
- Sinambela, dkk., 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara;
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta;
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta;

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta;

Trisna, E., Meirinawati. 2023. *Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Jurnal Publika. 11 (1).

2) Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Bagi Informan

No.	Informan	Pertanyaan
1.	Camat	Apakah telah ada Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan ? Jika ada, apakah telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai tujuan organisasi?
		Kegiatan atau layanan publik apa saja yang biasa dilakukan di seksi pelayanan umum, seksi PM-Kessos dan seksi PPSDA?
		Apakah SDM Aparatur, anggaran, sarana dan prasarana di Kecamatan sudah sesuai dengan kebutuhan sehingga pemberian pelayanan publik dapat berjalan efektif dan efisien?
		Apakah Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sudah diketahui dan dipahami oleh seluruh pegawai/petugas layanan?
		Bagaimana kinerja pegawai di Kecamatan Penajam?
		Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan standar pelayanan dan bagaimana Camat mengatasi kendala tersebut?
		Apakah sudah dilakukan evaluasi internal guna memastikan berjalannya penerapan standar pelayanan? Jika Ya, per bulan, per triwulan, per semester atau per tahun?
2.	Kepala Seksi	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan di seksi pelayanan umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?

		Bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan di seksi pelayanan umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Berapa lama waktu penyelesaian layanan di seksi pelayanan umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Adakah biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk pelayanan di seksi pelayanan umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Berapa jumlah produk layanan yang ada di seksi pelayanan umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Apa saja sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan?
		Apa aturan atau dasar hukum dalam pemberian layanan di seksi pelayanan umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Sarana dan prasarana apa saja yang disediakan untuk pemberian layanan di kecamatan?
		Apakah pegawai/petugas layanan memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan tupoksinya?
		Siapa yang melakukan pengawasan internal di seksi pelayanan umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Berapa jumlah petugas layanan di seksi pelayanan umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Apa jaminan pelayanan yang diberikan untuk pelayanan di Kecamatan?
		Apa jaminan keamanan dan keselamatan layanan di Kecamatan?
		Apakah dilakukan evaluasi kinerja oleh Camat? Jika ya, kapan waktunya?

3.	Kepala Sub Bagian Umum	Apakah terdapat pelayanan pengelolaan pengaduan Masyarakat?
		Sarana prasarana apa saja yang dapat digunakan oleh Masyarakat untuk menyampaikan aduan/laporan terkait pelayanan kecamatan?
		Apakah terdapat petugas pengelola pengaduan masyarakat?
4.	Petugas Layanan	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk pelayanan di seksi Pelayanan Umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di seksi Pelayanan Umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Berapa jangka waktu pelayanan di seksi Pelayanan Umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Apakah ada biaya/tarif dalam pelayanan di seksi Pelayanan Umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Apa saja produk layanan yang dihasilkan dari layanan di seksi Pelayanan Umum/seksi pemberdayaan masyarakat/seksi PPSDA?
		Apa saja sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan?
5.	Masyarakat	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
		Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ditetapkan?
		Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?

		Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
		Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
		Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
		Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
		Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
		Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Lampiran 2. Hasil Wawancara Informan

Nama Peneliti : Anis Sholichah
Tanggal Wawancara : 10 s/d 11 Januari 2024
Waktu Wawancara : 09.00 - 12.00 wita
Lokasi Wawancara : Kantor Kecamatan Penajam
 Kabupaten Penajam Paser Utara

1. Nama Informan : Kahar Mashud, SH (51 th)
 Jenis Informan : Informan 1 (Camat)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah telah ada Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan ? Jika ada, apakah telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai tujuan organisasi?	"...sudah ada iya beberapa bidang...sudah disesuaikan indeks kepuasan Masyarakat ya sudah sesuai kebutuhan..tapi masih perlu inovasi atau masukan-masukan yang sifatnya membangun bagaimana peningkatannya itu kedepannya.."
2.	Kegiatan atau layanan publik apa saja yang biasa dilakukan di seksi pelayanan umum, seksi PM-Kessos dan seksi PPSDA?	"...kalau di PPSDA kemarin kita revitalisasi untuk pembuatan peta bidang dalam hal acuan surat pernyataan penguasaan tanah negara dan itu sudah kita jalankan setahun. Kalau di PM-Kessos itu untuk penerima bantuan..kita mengeluarkan rekomendasi baik yang diakomodir oleh anggaran desa maupun APBD kita lewat Dinas Sosial. Kalau di pelayanan umum dulu diampu oleh PATEN...jadi ada legalisir.. registrasi rekomendasi misalnya kelompok minta bantuan ada akta kelompok..."
3.	Apakah SDM Aparatur, anggaran, sarana dan prasarana di Kecamatan sudah sesuai dengan kebutuhan sehingga pemberian pelayanan	"...alhamdulillah sebagian sudah tercover baik kebutuhan peralatan kantor ataupun pelayanan yang ke Masyarakat yang sifatnya membutuhkan biaya.. Kalau dikatakan SDM-nya itu masih kurang

	publik dapat berjalan efektif dan efisien?	terutama untuk yang di pelayanan..belum sesuai sama sekali... untuk anggaran masih minim..pemenuhan sapsras masih kurang karena pegawai masih ada yang pakai laptop sendiri.”
4.	Apakah Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sudah diketahui dan dipahami oleh seluruh pegawai/petugas layanan?	“..sudah bahkan kita pasang di majalah dinding bahkan ada ditempel di ruangan-ruangan ...”
5.	Bagaimana kinerja pegawai di Kecamatan Penajam?	“...kalau yang selama ini masih belum memuaskan..yang pertama karena di bidang lapangan diampu oleh Perempuan...yang kedua sudah di ujung-ujung pensiun lebih pikirkan cucunya mungkin ..jadi itu menjadi kendala...semestinya harus energik..yang namanya pelayanan itu yang pelayanan langsung ke Masyarakat itu harus dengan orang yang energik. Selama ini kami dapatkan staf yang pertama sudah sakit-sakitan sudah usia tua gitu sudah mau pensiun..jadi untuk mengoptimalkan mereka ya kadang kita terkendala disitu juga...”
6.	Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan standar pelayanan dan bagaimana Camat mengatasi kendala tersebut?	“...alhamdulillah selama ini masih bisa diselesaikan..banyak juga yang komplain tapi kita bisa memberikan dia solusi. Misalnya seputar lahan kita adakan mediasi alhamdulillah selesai walaupun ada yang tidak puas...”
7.	Apakah sudah dilakukan evaluasi internal guna memastikan	“...sudah sering bahkan setiap apel tiap minggu. Kalau rutusnya per bulan...”

	berjalannya penerapan standar pelayanan? Jika Ya, per bulan, per triwulan, per semester atau per tahun?	
--	---	--

2. Nama Informan : Idamayanti, S.Sos (58 th)

Jenis Informan : Informan 2 (Kasi Pelayanan Umum)

No	Pertanyaan	Jawaban
	Komponen Service Delivery	
1.	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan di seksi pelayanan umum?	"...disini pelayanan ada sebagian sudah dialihkan ke Perizinan...pelayanan yang masih ada itu surat pindah datang, surat keterangan tidak mampu. Kalau surat pindah datang syaratnya ada pengantar dari RT, kelurahan...baru disini camat mengetahui aja.."
2.	Bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan di seksi pelayanan umum?	"...surat pindah datang prosedurnya lewat bagian informasi baru dibawa diarahkan kesini. Dicek dulu..kalau gak lengkap disuruh Kembali ke kelurahan. Kalau lengkap...baru ditandatangani Camat atau saya disini..."
3.	Berapa lama waktu penyelesaian layanan di seksi pelayanan umum?	"...untuk pindah datang 5 menit perkiraan..."
4.	Adakah biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk pelayanan di seksi pelayanan umum?	"...tidak ada..."
5.	Berapa jumlah produk layanan yang ada di seksi pelayanan umum?	"..sekitar ada 4 layanannya..."

6.	Apa saja sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan?	"...tidak ada dan tidak pernah ada pengaduan dari Masyarakat.."
	Komponen manufacturing	
1.	Apa aturan atau dasar hukum dalam pemberian layanan di seksi pelayanan umum?	"...dasar hukum pelayanan pindah datang itu perundang-undangan, perbup dari capil..."
2.	Sarana dan prasarana apa saja yang disediakan untuk pemberian layanan di kecamatan?	"...itu komputer sama laptop yang dipakai kasi-kasi, ruang tunggu, toilet ada, tempat parkir.."
3.	Apakah pegawai/petugas layanan memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan tupoksinya?	"...mungkin sesuai aja..."
4.	Siapa yang melakukan pengawasan internal di seksi pelayanan umum?	"...pengawasan pak Camat.."
5.	Berapa jumlah petugas layanan di seksi pelayanan umum?	"...4 orang aja sama saya.."
6.	Apa jaminan pelayanan yang diberikan untuk pelayanan di Kecamatan?	"...itu belum ada kalau sekarang.."
7.	Apa jaminan keamanan dan keselamatan layanan di Kecamatan?	"...ada satpol.."
8.	Apakah dilakukan evaluasi kinerja oleh Camat? Jika ya, kapan waktunya?	"...per triwulan.."

3. Nama Informan : Syarifah Zahrah, S.Sos (56 th)

Jenis Informan : Informan 3 (Kasi Pemberdayaan Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Jawaban
	Komponen Service Delivery	
1.	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...contoh layanannya itu Rekomendasi gaji Perangkat Desa, penyaluran bantuan, dana hibah dan lain-lain..syarat untuk rekomendasi dana hibah itu ada surat usulan atau pengajuan permohonan permintaan rekomendasi camat, ada surat domisili juga rekomendasi dari kelurahan/desa..."
2.	Bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...mereka datang langsung kesini mengajukan permintaan rekomendasi. Terus ceklist-ceklist verifikasi..ditandatangani Camat...baru mereka bawa ke BKAD untuk dicairkan..."
3.	Berapa lama waktu penyelesaian layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...biasanya 1 hari jadi kalau pak Camat ada..."
4.	Adakah biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk pelayanan di di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...tidak ada biayanya..."
5.	Berapa jumlah produk layanan yang ada di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"..ada sekitar 5..."
6.	Apa saja sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan?	"...ada kotak saran, FB..."

	Komponen manufacturing	
1.	Apa aturan atau dasar hukum dalam pemberian layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...Ada itu aturan-aturan terkait pemberian dana hibah..."
2.	Sarana dan prasarana apa saja yang disediakan untuk pemberian layanan di kecamatan?	"...mobil dinas, ruang busui laktasi, ruang mushola, perpustakaan.."
3.	Apakah pegawai/petugas layanan memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan tupoksinya?	"...sudah sih sesuai tupoksi..."
4.	Siapa yang melakukan pengawasan internal di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...pak Sekcam.."
5.	Berapa jumlah petugas layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...6 orang..."
6.	Apa jaminan pelayanan yang diberikan untuk pelayanan di Kecamatan?	"...kita sebisa mungkin melakukan pelayanan prima dengan waktu yang cepat.."
7.	Apa jaminan keamanan dan keselamatan layanan di Kecamatan?	"...ada satpol pp di depan...kalau ada apa-apa siap membantu..."
8.	Apakah dilakukan evaluasi kinerja oleh Camat? Jika ya, kapan waktunya?	"...evaluasi tiap bulan kadang tiap minggu..dinamakan coffee morning..."

4. Nama Informan : Sukarno, S.Sos (52 th)

Jenis Informan : Informan 4 (Kasi Pertanahan dan Pengelolaan SDA)

No.	Pertanyaan	Jawaban
	Komponen Service Delivery	
1.	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"... salah satu persyaratan layanan rekomendasi ijin tower...saya tidak baca seluruhnya. Salah satunya ada nilai kontrak ijin."
2.	Bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...perusahaan datang ke kecamatan membawa berkas permohonan yang telah dilengkapi dari kelurahan...verifikasi berkas dan dibuatkan rekomendasi..tandatangan Camat.."
3.	Berapa lama waktu penyelesaian layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...gak sampe 1 jam kalau lengkap dan Camat ada.."
4.	Adakah biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk pelayanan di di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...tidak ada..."
5.	Berapa jumlah produk layanan yang ada di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...kurang lebih 5..surat pernyataan penguasaan tanah negara (SPPTN), surat ahli waris yang terkait tanah, rekomendasi ijin tower, legalisir segel, surat keterangan tanah teregister.."
6.	Apa saja sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan?	"...ada SP4N LAPOR, kotak saran.."
	Komponen manufacturing	

1.	Apa aturan atau dasar hukum dalam pemberian layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...saya gak hafal terutama yang rekomendasi itu..."
2.	Sarana dan prasarana apa saja yang disediakan untuk pemberian layanan di kecamatan?	"...ruang laktasi...semua yang disini boleh dipakai..."
3.	Apakah pegawai/petugas layanan memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan tupoksinya?	"...alhamdulillah sudah...seperti menggunakan GPS untuk titik koordinat..."
4.	Siapa yang melakukan pengawasan internal di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...camat..."
5.	Berapa jumlah petugas layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...6 orang termasuk saya..."
6.	Apa jaminan pelayanan yang diberikan untuk pelayanan di Kecamatan?	"...kalau secara umum di kecamatan saya kurang tau..secara kecepatan bingung juga kalau pak camat gak ada.."
7.	Apa jaminan keamanan dan keselamatan layanan di Kecamatan?	"...ada satpol sekitar 9 orang jadi aman..."
8.	Apakah dilakukan evaluasi kinerja oleh Camat? Jika ya, kapan waktunya?	"...ada per triwulan..."

5. Nama Informan : Endang Hartati, A.Md (53th)

Jenis Informan : Informan 5 (Kasubbag Umum)

No.	Pertanyaan	Jawaban
-----	------------	---------

1.	Apakah terdapat pelayanan pengelolaan pengaduan Masyarakat?	"...iya ada...ini petugasnya.."
2.	Sarana prasarana apa saja yang dapat digunakan oleh Masyarakat untuk menyampaikan aduan/laporan terkait pelayanan kecamatan?	"...ada itu kotak saran, IG, FB...tapi biasanya hanya di isi kegiatan-kegiatan aja..."
3.	Apakah terdapat petugas pengelola pengaduan masyarakat?	"...iya ada ...namanya Andin..."

6. Nama Informan : Sherly (35 th)

Jenis Informan : Informan 6 (Petugas Layanan di Seksi Pelayanan Umum)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk pelayanan di seksi Pelayanan Umum?	"...persyaratan pindah datang/pindah keluar ada bawa..KK, KTP, SKCK, surat domisili dari kelurahan, surat keterangan dari kelurahan..."
2.	Bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di seksi Pelayanan Umum?	"...itu dari meja informasi...baru diarahkan ke ruangan pelayanan umum. Kemudian diperiksa berkasnya...kalau tidak lengkap dikembalikan. Pemohon kemudian disuruh menunggu di depan..ruang tunggu.."
3.	Berapa jangka waktu pelayanan di seksi Pelayanan Umum?	"...kurang lebih 5 sampai 15 menit..."
4.	Apakah ada biaya/tarif dalam pelayanan di seksi Pelayanan Umum?	"...tidak ada tarifnya.."

5.	Apa saja produk layanan yang dihasilkan dari layanan di seksi Pelayanan Umum?	"...surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah keluar, surat keterangan pajak kapal.."
6.	Apa saja sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan?	"...tidak tahu ada sarananya atau tidak..."

7. Nama Informan : Sari (36 th)

Jenis Informan : Informan 7 (Petugas Layanan di Seksi Pemberdayaan Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk pelayanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...misal rekomendasi camat terkait dana hibah..persyaratannya kita minta surat pengajuan permohonan permintaan rekomendasi camat trus ada surat domisili sama rekomendasi dari kelurahan/desa..."
2.	Bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...mereka datang kesini dengan membawa berkas. kalau kita verifikasi berkas lengkap...kita proses hari itu lalu tunggu tandatangan pak Camat. kalau pak Camat ada hari itu...rekomendasi bisa keluar. Tapi kalau pak camat tidak ada...berhalangan atau ada urusan berarti harus menunggu. Kalau sudah jadi maka kita beri nomor dan stempel lalu diserahkan ke Masyarakat.."
3.	Berapa jangka waktu pelayanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...tergantung dari atasan...kalau ada pak Camat ya sehari...gak sampai sehari. Pagi datang...siang bis akita proses..."

4.	Apakah ada biaya/tarif Pemberdayaan Masyarakat dalam pelayanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...tidak ada...free...gratis.."
5.	Apa saja produk layanan yang dihasilkan dari layanan di seksi Pemberdayaan Masyarakat?	"...pelayanan di PM-Kessos ada 3 terkait ADD/DD, gaji aparat desa dan rekomendasi dana hibah..."
6.	Apa saja sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan?	"...ada kotak pengaduan atau kotak saran, SP4N LAPOR!.."

8. Nama Informan : Agus Candra (31 th)

Jenis Informan : Informan 8 (Petugas Layanan di Seksi PPSDA)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk pelayanan di seksi PPSDA?	"...persyaratan rekomendasi ijin tower itu ada surat keterangan dari RT, surat keterangan dari Kelurahan didalamnya ada ijin tetangga, dokumen perusahaannya. Kalau tanah itu disewa maka harus ada perjanjian sewa-menyewa sama profil Perusahaan..."
2.	Bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di seksi PPSDA?	"...dokumen itu dari kelurahan...baru dibawa ke kecamatan. Verifikasi berkasnya lengkap atau tidak. Kalau lengkap baru dibuatkan rekomendasinya dan ditandatangani camat..."
3.	Berapa jangka waktu pelayanan di seksi PPSDA?	"...kalau pejabatnya ada di tempat bisa 5 sampai 15 menit.."
4.	Apakah ada biaya/tarif Pemberdayaan Masyarakat dalam pelayanan di seksi PPSDA?	"...tidak ada biaya.."

5.	Apa saja produk layanan yang dihasilkan dari layanan di seksi PPSDA?	"..produk layanannya surat pernyataan penguasaan tanah negara, surat pernyataan pelepasan tanah negara terus kemudian surat pernyataan ahli waris, rekomendasi ijin tower..."
6.	Apa saja sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan?	"...yang tahu SP4N LAPOR! Aja sama kotak saran.."

9. Nama Informan : Roni (53 th)

Jenis Informan : Informan 9 (Staf Desa Sidorejo, mengurus surat tanah)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	"...sesuai.."
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ditetapkan?	"...sangat wajar.."
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?	"...kalau pas ada camat bisa sehari jadi..kadang juga gak sampai sehari..pagi datang...siang sudah jadi.."
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	"...tidak ada.."
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	"...sesuai..."

6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	"..mampu aja.."
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	"...ramah dan sopan.."
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	"...cukup memadai...ya kalau ada yang kurang itu wajar-wajar aja.."
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	"...sesuai cepet aja ditangani..direspon..."

10. Nama Informan : Saodah (49 th)

Jenis Informan : Informan 10 (IRT, mengurus surat keterangan ahli waris terkait tanah)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	"...sesuai..ibaratnya apa yang mereka minta harus kita penuhi.."
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ditetapkan?	"...mudah tidak dipersulit kesana kesini.."
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?	"...cepat. mereka gak nunda-nunda..mereka tanyakan mana persyaratan...mereka lihat..oke sudah lengkap semua. Tapi karena berhubung pak Camatnya tidak ada..jadi mereka minta maaf bilang kita tidak bisa pastikan pak Camatnya kapan pulangnye"

		jadi kalau ibu percaya ini dititip aja disini jadi kalau ada pak camatnya nanti kita hubungi ibu..”
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	“...tidak ada.. mulai dari RT, kelurahan sampai Kecamatan gak ada alhamdulillah..”
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	“...iya sesuai..”
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	“...sesuai sama bidangnya...tugasnya dia..”
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	“...mereka cepet kami datang disambut ditanya ibu keperluannya apa...bagus saya seneng begitu...”
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	“...masih standar..”
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	“...saya gak tau kemana pengaduan karena baru pertama kali ini saya mengurus...”

11. Nama Informan : Dwi Yuniarti (44 th)

Jenis Informan : Informan 11 (IRT, Mengurus Surat Keterangan Ahli Waris sebagai syarat Taspen)

No.	Pertanyaan	Jawaban
-----	------------	---------

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	"...sesuai gak ribet kok.."
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ditetapkan?	"...mudah.."
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?	"... saya sebentar aja sih jadi trus tandatangan paling 10 menit"
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	"...gak ada.."
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	"...ya sesuai..."
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	"...iya.."
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	"...iya bagus aja ramah...walaupun ada yang kurang ramah (bagian informasi)"
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	"...ya kalau kantor ya kurang lebih aja..kurang memadai perlu ditingkatkan.."
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	"...gak tau.."

12. Nama Informan : Muliana (28 th)

Jenis Informan : Informan 12 (Guru, mengurus surat ahli waris)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	"...sesuai aja sudah dicek.."
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ditetapkan	"...iya langsung dilayani.."
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?	"...ini lama mungkin karena pak camatnya tidak ada ...kalau pak camatnya ada bisa lebih cepat.."
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	"..gak ada.."
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	"...sesuai.."
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	"...mampu.."
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	"...sopan banget...ramah"
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	"...standar.."

9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	"...gak tau belum pernah coba.."
----	---	----------------------------------

13. Nama Informan : Nur Hilaliyah (26 th)

Jenis Informan : Informan 13 (Staf Kelurahan Pantai Lango)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	"...sesuai.."
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ditetapkan?	"...kadang kalau dibilang mudah..mudah. Tapi kadang ada susahnya kalau kelengkapan dokumen ada yang salah atau kurang harus diperbaiki lagi nanti Kembali lagi kesini..jadi bolak-balik lagi.."
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?	"...cepat.."
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan?	"..gak ada.."
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	"...sesuai.."
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	"...menguasai.."

7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	"...sopan dan ramah.."
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	"...baik standarlah.."
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	"...kalau ada pengaduan ditangani walaupun agak molor...tergantung kasusnya.."

Lampiran 3. Dokumentasi Informan

1. Nama Informan : Kahar Mashud, SH (51 th)
Jenis Informan : Informan 1 (Camat)



2. Nama Informan : Idamayanti, S.Sos (58 th)
Jenis Informan : Informan 2 (Kasi Pelayanan Umum)



3. Nama Informan : Syarifah Zahrah, S.Sos (56 th)
Jenis Informan : Informan 3 (Kasi Pemberdayaan Masyarakat)



4. Nama Informan : Sukarno, S.Sos (52 th)
Jenis Informan : Informan 4 (Kasi Pertanian dan Pengelolaan SDA)



5. Nama Informan : Endang Hartati, A.Md (53th)
Jenis Informan : Informan 5 (Kasubbag Umum)



6. Nama Informan : Sherly (35 th)
Jenis Informan : Informan 6 (Petugas Layanan di Seksi Pelayanan Umum)



7. Nama Informan : Sari (36 th)
Jenis Informan : Informan 7 (Petugas Layanan di Seksi Pemberdayaan Masyarakat)



8. Nama Informan : Agus Candra (31 th)
Jenis Informan : Informan 8 (Petugas Layanan di Seksi PPSDA)



9. Nama Informan: Roni (50 th)
Jenis Informan : Informan 9 (Staf Desa Sidorejo, mengurus surat tanah)



10. Nama Informan : Saodah (49 th)
Jenis Informan : Informan 10 (IRT, mengurus surat keterangan ahli waris terkait tanah)



11. Nama Informan : Dwi Yuniar (44 th)
Jenis Informan : Informan 11 (IRT, Mengurus Surat Keterangan Ahli Waris sebagai syarat Taspen)



12. Nama Informan : Muliana (28 th)
Jenis Informan : Informan 12 (Guru, mengurus surat ahli waris)



14. Nama Informan : Nur Hilaliyah (26 th)
Jenis Informan : Informan 13 (Staf Kelurahan Pantai Lango)



Lampiran 4. Daftar Observasi

Daftar Observasi di Kantor Kecamatan Penajam:

No.	Unsur Observasi	Hasil Observasi
1.	Persyaratan pelayanan administrasi kecamatan.	Persyaratan layanan sudah sesuai dengan jenis layanannya yang akan diberikan dan pemohon sudah mengetahui melalui pihak kelurahan.
2.	Prosedur layanan administrasi Kecamatan.	Sistem, mekanisme, dan prosedur layanan telah diketahui oleh pemohon dan mudah untuk dijalankan oleh pemohon. Pemohon datang ke Bagian Informasi kemudian diarahkan ke ruangan pelayanan (Kepala Seksi) dan permohonan diproses lebih lanjut lalu pemohon mendapatkan produk layanan.
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan administrasi Kecamatan.	Jangka waktu pelayanan di Kecamatan Penajam rata-rata 5 menit sampai 1 jam jika Camat ada.
4.	Biaya/tarif yang harus dikeluarkan pengguna layanan di Kecamatan.	Tidak ada biaya/tarif yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan di Kecamatan Penajam.
5.	Produk layanan administrasi Kecamatan.	Sebagian produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sudah sesuai dengan hasil yang diberikan di Kecamatan Penajam. Seperti rekomendasi ahli waris, surat keterangan pindah datang penduduk dan lainnya.
6.	Sarana pengaduan, saran dan masukan yang tersedia di Kecamatan	Sarana pengaduan, saran, dan masukan maupun proses penanganannya sudah tersedia seperti kotak saran, FB.
7.	Dasar hukum terkait layanan administrasi Kecamatan	Dasar hukum terkait layanan-layanan di Kecamatan Penajam kurang diketahui atau diingat oleh sebagian petugas layanan.
8.	Kompetensi petugas/pemberi layanan dalam memberikan pelayanan administrasi	Pelaksana/petugas layanan memiliki kemampuan dan sesuai dengan tupoksinya serta memiliki perilaku yang sopan dan ramah dalam memberikan layanan

9.	Pihak yang berwenang melakukan pengawasan internal terkait pelayanan administrasi kecamatan	Pengawasan internal terkait pelayanan dilakukan oleh Camat Penajam
10.	Jumlah petugas/pemberi layanan pada masing-masing Seksi di Kecamatan	Jumlah pelaksana pada Seksi Pelayanan Umum sebanyak 4 (empat) orang, di Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Seksi PPSDA sebanyak 6 (enam) orang
11.	Sarana dan prasarana layanan yang ada di Kecamatan	Sarana prasarana yang disediakan untuk pemberian layanan di Kecamatan Penajam sebagian sudah tersedia dan diketahui oleh petugas layanan maupun masyarakat seperti meja informasi, tempat parkir, dan lain-lain.
12.	Jaminan pelayanan yang berupa komitmen tertulis seluruh pegawai Kecamatan dalam memberikan pelayanan ke masyarakat	Jaminan pelayanan yang berupa komitmen tertulis dan dipasang di dinding Kantor Kecamatan Penajam yaitu Kami Siap Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Anda Dengan Sepenuh Hati
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan yang berupa komitmen Kecamatan dalam memberikan rasa aman dan nyaman dalam pemberian pelayanan.	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan yang berupa komitmen penyelenggara layanan tidak terlihat di dinding Kantor Kecamatan Penajam
14.	Evaluasi kinerja pelaksana yaitu pihak yang berwenang melakukan evaluasi dan waktu pelaksanaan evaluasi kinerja.	Evaluasi kinerja layanan dilakukan oleh Camat Penajam secara rutin per bulan

a. Meja informasi



b. Tempat Parkir



c. Jaminan Pelayanan



d. Kotak Saran

