

## PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENINGKATAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN SIMPANG MAMPLAM KABUPATEN BIREUEN

<sup>1\*</sup>Maulida Mutia, <sup>1</sup>Muhammad Nasir, <sup>1</sup>Zainal Abidin

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

\*e-mail : [maulida.170510056@mhs.unimal.ac.id](mailto:maulida.170510056@mhs.unimal.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat pada kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen. Salah satu Organisasi Pemerintah yang melaksanakan tugas Pemerintahan secara umum adalah Pemerintah Kecamatan. Kecamatan merupakan Organisasi Pemerintahan yang dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh seorang camat. Bahwa yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dan apa saja kendala serta upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen. Metode yang digunakan ialah metode yuridis empiris dengan analisis kualitatif, dengan lokasi penelitian di kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat pada kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen adalah: persyaratan pelayanan sudah dilakukan dengan cara memasang pengumuman tentang persyaratan teknis di dekat loket pelayanan; kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan bahwa pegawai kecamatan sudah memberikan kejelasan informasi sehingga sudah mempermudah masyarakat terhadap pelayanan; kejelasan alur dalam prosedur pelayanan bahwa pegawai kecamatan sudah melakukan interaksi secara langsung dengan masyarakat terkait dengan alur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan bahwa masyarakat sebagai penerima dokumen telah mendapatkan kepastian waktu dengan aturan 14 hari kerja; rincian biaya pelayanan administrasi gratis tidak di pungut biaya apapun.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kecamatan

### Abstract

This study aims to determine the implementation of public services to increase public trust in the Simpang Mamplam District office, Bireuen Regency. One of the government organizations that carry out general government duties is the sub-district government. A sub-district is a government organization formed in a regency/municipal area led by a sub-district head. That the problem in this research is how the implementation of public services to increase public trust and what are the obstacles and efforts made by the employees of the Simpang Mamplam District office, Bireuen Regency. The method used is the empirical juridical method with qualitative analysis, with the research location at the Simpang Mamplam District office, Bireuen Regency. Based on the results of the study, it is known that in the implementation of public services to increase public trust in the Simpang Mamplam District office, Bireuen Regency, the following are: service requirements have been carried out by placing announcements about technical requirements near the service counter; ease in managing and fulfilling service requirements that sub-district employees have provided clarity of information so that it has made it easier for the community to service; clarity of flow in service procedures that sub-district employees have interacted directly with the community related to service flow; service completion time that the community as the recipient of the document has obtained time certainty with the rule of 14 working days; details of the cost of free administration services are not charged any fees.

Key words : Public Service, District

### PENDAHULUAN

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinia ke empat secara tegas dinyatakan bahwa tugas Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut dengan baik, maka aparaturnya perlu dibekali kemampuan untuk melayani masyarakat.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu sering kali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.<sup>1</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 ayat (1) yang dimaksud dengan “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.<sup>2</sup> Pasal 1 ayat 11 dalam Peraturan Daerah Aceh (Qanun) Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.<sup>3</sup>

Salah satu Organisasi Pemerintah yang melaksanakan tugas Pemerintahan secara umum adalah Pemerintah Kecamatan. Kecamatan merupakan Organisasi Pemerintahan yang dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh seorang camat yang diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang mengetahui persyaratan sesuai dengan perundang-undangan.

Dari uraian diatas dan berdasarkan observasi penulis lakukan di kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen pada tanggal 25 Januari 2021. Dimana dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini, peneliti menemukan bahwasanya banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik pegawai yang berada di kantor Kecamatan Simpang Mamplam, yaitu seperti dalam proses pembuatan E-ktip dan Kartu Keluarga (KK) pelayanan yang diberikan pegawai tidak sesuai yang di harapkan oleh masyarakat, pegawai yang kurang ramah atau tidak memberikan 5S (senyum, sapa, sopan, santun dan salam), kurangnya disiplin waktu dan efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas serta minimnya sarana dan prasarana.

Permasalahan di atas sangat menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam bentuk pelayanan belum baik dan tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 15 huruf d yaitu menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, serta dalam Peraturan Daerah Aceh (Qanun) Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik pasal 16 huruf c yaitu kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efesiensi pemanfaatan waktu, dan huruf l yaitu kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, dan ikhlas dengan

---

<sup>1</sup>Jurniarso Ridwan dan Ahmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik*, Nuansa, Bandung, 2012, hlm. 17.

<sup>2</sup>Pasal 1 Ayat (1), *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik..*

<sup>3</sup>Pasal 1 Ayat (11), *Peraturan Daerah Aceh (Qanun) Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik.*

menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan. Tujuan dari penulisan adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat pada kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen, menjelaskan kendala dan upaya yang dilakukan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pada kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris atau dengan kata lain adalah jenis penelitian yuridis sosiologis yang disebut juga penelitian lapangan yang bertitik tolak data primer. Data primer atau data dasar adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat sebagai sumber utama dengan melalui penelitian.<sup>4</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menemukan fakta mengenai pelaksanaan pelayanan publik terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat pada kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Dikatakan kualitatif karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan. Penggunaan jenis penelitian ini dipandang lebih mendukung dalam memberikan arti dan makna yang berguna dalam menyerap permasalahan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>5</sup> Pendekatan kualitatif bertujuan menggambarkan realita empiris dengan yang ada dalam suatu fenomena secara rinci dan mendalam. Adapun penelitian kualitatif dalam penyajian data berupa wawancara, dokumen resmi maupun pribadi, catatan lapangan, dan bukan berupa angka-angka.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak Sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.<sup>6</sup> Penyelenggara pelayanan publik seperti di Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen harus transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Transparansi merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan, dalam penyelenggara pelayanan publik meliputi sekurang-kurangnya :

### **1. Persyaratan pelayanan**

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikat dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

---

<sup>4</sup>Ishaq, *Metode Penelitian Hukum, Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 33.

<sup>5</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008 : Hal 6.

<sup>6</sup>Niara, *Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Unilak, Vol.No.2, 2017.

Untuk sosialisasi masyarakat tentang persyaratan teknis dalam pembuatan E-ktip dan Kartu Keluarga (KK) belum dilakukan secara rutin. Selain hal itu juga tidak adanya nomor antrian untuk ke loket. Seharusnya pihak pelayanan publik menyediakan hal tersebut sesuai peraturan perundang-undangan.

## 2. Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan

Komunikasi yang dilakukan dengan masyarakat serta mudahnya persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sehingga mempermudah dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dengan demikian bahwa selama ini diketahui bahwa pegawai Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen sudah memberikan kejelasan informasi dan alur dengan cara memasang pengumuman tentang persyaratan teknis dalam pembuatan E-ktip dan Kartu Keluarga (KK) di dekat loket pelayanan, sehingga masyarakat telah mengetahui prosedur pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat. Hal diatas juga dirasakan mudah oleh masyarakat.

## 3. Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan

Kecamatan Simpang mamplam Kabupaten Bireuen dalam menjalankan pelayanan publik berkaitan dengan pelayanan administratif seperti pelayanan E-ktip dan Kartu Keluarga (KK) sudah menjalankan prosedur yang dikeluarkan oleh disdukcapil. Jadi kecamatan hanya menjalankan tugas saja. Dan masyarakat tentunya diberikan sosialisasi dengan cara memasang pengumuman tentang persyaratan teknis dalam pembuatan E-ktip dan Kartu Keluarga (KK) di dekat loket pelayanan, jadi secara garis besar sebagian masyarakat sudah mengetahui persyaratan teknis dalam pengajuan dokumen.

Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa.

## 4. Waktu penyelesaian pelayanan

Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Masyarakat sebagai penerima dokumen telah mendapatkan kepastian waktu dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP). Berdasarkan survey lapangan di Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen bahwa di dekat loket pelayanan administrasi sudah terpasang papan pengumuman tentang waktu penyelesaian pelayanan.

## 5. Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen sudah melaksanakan ketentuan diatas sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ketentuan biaya tarif pembuatan Kartu

Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) tidak dipungut, itu tercantum dalam papan pengumuman dekat dengan loket pelayanan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan yang tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak tertentu yang menggunakan “kesempatan dalam kesempitan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan.

Kendala-kendala yang dihadapi pegawai dalam melakukan pelayanan publik yaitu; jaringan sering terjadinya kendala seperti kurangnya fasilitas, penunjang yang tidak memadai; proses pelayanan sering terhambat karena masyarakat kurang memperhatikan atau tidak mengetahui persyaratan yang detail dalam permohonan pelayanan administrasi.

Di sarankan perlunya penunjang keberhasilan di kantor camat Kecamatan Simpang Mamplam. Perlu ditingkatkan semua aspek-aspek pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat dan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kantor Kecamatan Simpang Mamplam. Dalam menjalankan tugasnya, pegawai Kecamatan Simpang Mamplam perlu memperhatikan kendala-kendala yang berhubungan dengan pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan berdasarkan pembahasan tentang pelaksanaan pelayanan publik terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat pada kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya telah mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan aturan penyelenggaraannya di dalam Peraturan Daerah Aceh (Qanun) Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik. Namun masih terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen.

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, kecamatan Simpang Mamplam menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kendala yang pertama, system jaringan karena proses pengimputan data untuk sampai ke dinas kependudukan dan catatan sipil dalam pembuatan kartu tanda penduduk saat ini sudah menggunakan system jaringan atau online jadi memudahkan dalam proses verifikasi data, akan tetapi sering adanya kendala dalam system online ini. Kedua, kesadaran masyarakat yang masih kurang sehingga proses pelayanan terhambat karena masyarakat kurang memperhatikan atau tidak mengetahui persyaratan yang detail dalam permohonan pelayanan administrasi. Ketiga, sarana dan prasarana merupakan unsur penting dalam memberikan pelayanan demi terciptanya kenyamanan masyarakat. Sehingga perlu adanya

upaya-upaya yang harus dilakukan oleh pejabat kantor Kecamatan Simpang Mamplam seperti menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan serta prosedur pelayanan yang benar sesuai dengan peraturan yang berlaku, cara yang bisa ditempuh adalah dengan mensosialisasikan program-program yang sudah direncanakan kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan cara sosialisasi dari tingkat gampong sampai ke dusun, menempel poster-poster di tempat umum termasuk di depan kantor Kecamatan. Dengan cara ini diharapkan masyarakat semakin mengerti akan prosedur pelayanan yang berlaku di kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik seperti lebih banyak tersedianya kursi tamu, meja/tempa untuk menulis pengunjung dan pengawasan yang ketat terhadap pegawai agar terjadi peningkatan kepercayaan masyarakat kepada kantor Kecamatan Simpang Mamplam Kabupaten Bireuen.

### **Referensi**

Hayat (2017), *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo.

Ishaq (2017), *Metode Penelitian Hukum, Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Bandung: Alfabeta.

Jumianto Ridwan, Ahmad Sodik S (2012), *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik*, Bandung: Nuansa.

Kasmir, (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Niara, *Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Unilak, Vol. No.2, 2017.

Penyusun, T. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.