

## **Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau**

**Amelia Putri Dewi Nilam Sari<sup>1</sup>, Achmad Djumlani<sup>2</sup>, Bambang Irawan<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mendiskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur dalam pelayanan prima kemudian untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari kinerja aparatur dalam pelayanan prima di kinerja Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Sesuai tujuan penelitian maka analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif seperti yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992:20). Dari hasil penelitian yang diperoleh secara umum diketahui bahwa kinerja aparatur dalam pelayanan prima di kantor kecamatan Tanjung Redeb kabupaten berau dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah telah mampu menciptakan terwujudnya Kecamatan Tanjung Redeb yang kondusif dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima. Dalam pelaksanaan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 / 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, Terdapat beberapa kendala-kendala diantaranya perbedaan waktu penyelesaian pelayanan yang disesuaikan dengan tarif, biaya yang terbilang mahal untuk ukuran kabupaten maju tanjung redeb seperti, Karna dalam Pembuatan Akta tanah tidak terlalu rumit, Cukup mempersiapkan semua persyaratan yang ada semuanya akan berjalan dengan cepat.

***Kata Kunci : Kinerja, Aparatus, Pelayanan Prima, Berau.***

### **Pendahuluan**

Dalam Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan dijelaskan Tugas Camat dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan sangatlah strategis. Oleh karenanya, dengan melihat kedudukan kecamatan dan tugas camat dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan pelayanan kepada masyarakat kiranya perlu didukung oleh kinerja aparatur yang mempunyai kompetensi dibidangnya dan mampu melaksanakan tugas dan kewajiban dengan baik.

Berangkat dari perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintah dan indikasi pelayanan umum diatas, kiranya pemerintah desa dan Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah kepada masyarakat perlu menciptakan model pelayanan prima. Dengan model yang diadopsi dari ke butuhan masyarakat dan kemampuan pemerintah akan ditemukan keadilan (equity ) yang ideal dalam pengelolaan pelayanan. Setidaknya ada tiga azas umum penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan pada pelayanan umum yaitu :

1. Alumni Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda
2. Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda.
3. Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda.

1. Azas kepentingan umum, yang mengutamakan kesejahteraan umum dengan cara akomodatif, aspiratif dan selektif;
2. Azas keterbukaan, yaitu kemauan membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara;
3. Azas profesionalisme yaitu mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Guna memenuhi tuntutan pelayanan umum yang prima sebagaimana dipersyaratkan diatas, maka aparat ditingkat kecamatan dan kelurahan dituntut untuk : profesional, memiliki sistem dan prosedur pelayanan yang transparan dan terpadu, partisipasi masyarakat yang responsif dan adaptif terhadap setiap perubahan yang terjadi. Oleh karenanya Kecamatan Tanjung Redeb yang merupakan salah satu kecamatan yang berada pada wilayah administratif Kabupaten Berau dituntut untuk dapat melakukan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Sehingga beberapa kendala seperti kurang optimalnya kinerja aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan keterampilan aparatur, sikap aparat dalam pelayanan dan ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi sorotan bagi masyarakat di Kecamatan Tanjung Redeb.

Dilatarbelakangi seluruh uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Prima di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.

### **Kerangka Dasar Teori Pelayanan**

Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian, karena itu ia merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat, (Moenir, 2001:27).

Secara umum kata pelayanan akibat adanya pelayan yang melayani kegiatan yang dilakukan oleh pelayan tersebut dinamakan pelayanan. Dengan demikian, ada dua istilah yang saling terkait yaitu pelayanan dan melayani. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang (dalam Saiful Deni, 2006). Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian, karena itu ia merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat (Moenir, dalam Abner 2008).

Gronross (dalam Ratminto, 2005 : 4) lebih lanjut memberikan definisi yang lebih rinci tentang pelayanan yaitu: "Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi

sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan." Senada dengan kedua definisi tersebut di atas, Stanton Dalam Lukman, mengemukakan pelayanan yaitu : "Kegiatan-kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan konsumen atau pemakai industri, ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya." (Lukman, Sampara, 1999).

Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan bila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari:

1. sistem pelayanan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa,
2. kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan
3. sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Penguatan posisi yang dimaksud untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya 'mekanisme voice' yang diperankan oleh media, LSM, organisasi profesi dan ombudsman atau lembaga banding, (Ratminto, 2005 : 53).

Menurut Mancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan Luthans (dalam Deni, 2006), pengertian pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian tersebut memberikan pemahaman bahwa suatu kegiatan pelayanan itu memerlukan sebuah proses manajemen (mengatur, mengarahkan) dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri, (Deni:2006).

Davidow dan Utal (dalam Abner: 2008) mengartikan "pelayanan sebagai usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (whatever enhance customer satisfaction). (MAJALAH: Dewi, Reni Shinta, 2005) Pelayanan merupakan "suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi secara akan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri", (Warella, 1997:18).

Proses pelayanan publik menurut Widodo (dalam Saiful Deni, 2006) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Christopher (dalam Abner: 2008) mendefinisikan pelayanan pelanggan (masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan) adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa

diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang.

Sedangkan Sianpar berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kelentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, (Astuti, 2004:111-10).

Moenir (2001:26) mendefinisikan pelayanan itu sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, (Abner, 2008:25-28).

Dalam lampiran keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tersebut, dijelaskan tentang prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - a. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - b. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
4. Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
5. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
6. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
7. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
8. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
9. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
10. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

11. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003).

Pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kepentingan umum atau publik yang diseenggarakan oleh pemerintah. Kepentingan umum menjadi dasar dari pelayanan publik karena setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya agar dapat benar-benar memuaskan masyarakat. Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila terdapat :

1. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa
2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
3. SDM yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa (Ratminto, 2005:141)

Satu-satunya jalan untuk mempetahankan agar organisasi/perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara sebagai berikut:

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudian mengantisipasinya.
2. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya.
3. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik (Barata dalam Abner: 2008:29).

Dari beberapa pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian aktivitas / kegiatan yang kasat mata sebagai akibat dari interaksi antara konsumen sebagai pengguna layanan dengan pemberi layanan dengan tujuan menyediakan / memberikan kepuasan bagi konsumen dan tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Dari beberapa pengertian serta kesimpulan tentang pelayanan di atas, ciri utama pelayanan adalah tidak kasat mata serta melibatkan upaya manusia yang ditujukan bagi kepuasan konsumen. (Abner:2008:28)

Menurut Levey dan Loomba (1973) (dalam Tamaseri: 2012:21) , yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar dalam Tamaseri 2012:21).

### **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada publik yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Pengertian pelanggan secara maksimal terhadap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan. Jika pelayanan prima berorientasi kepada kepuasan pelanggan, maka kepuasan dimaksud adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Karena itu maka tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Dengan demikian pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
- 2) Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas.
- 3) Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang dan gembira (Sugiyanti, 1999:40)

Uraian diatas menunjukkan perlunya kinerja pemberi jasa dalam memberikan layanan, yang hendaknya dapat mengikuti keinginan pelanggan dan yang terpenting bagi pemberi jasa adalah bagaimana caranya pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan. Oleh sebab itu untuk menjamin kepuasan pelanggan perlu menampilkan keprimaan dalam memberikan layanan dan hal tersebut dapat dilakukan dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut:

- 1) Kepuasan total pelanggan
- 2) Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan
- 3) Membangun kualitas dalam sebuah proses
- 4) Menerapkan filosofi, berbicara berdasarkan fakta.
- 5) Menjalin kemitraan, baik internal maupun eksternal (Sugiyanti, 1999:35)

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pelayanan prima, namun hal tersebut didapat dengan memperhatikan apa yang menjadi keinginan pelanggan. Oleh karena itu setiap aparat pelaksana harus menunjukkan kinerja yang baik dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila para pelaksana dapat memahami keinginan pelanggan.

Variabel-variabel pelayanan di sektor publik dimaksudkan dapat diimplementasikan jika aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Agar kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama, kiranya tidak berlebihan jika komponen-komponen layanan tersebut dilakukan sepenuh hati. Untuk terselenggaranya pelayanan jasa yang lancar dan aman maka perlu ditunjang faktor-faktor pendukung, baik secara kuantitas maupun kualitas.

Menurut Gasperz (1997:23) terdapat sepuluh dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam pelayanan menuju keprimaan, yaitu:

- 1) Kepastian waktu pelayanan: ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, penyerahan dan menanggapi keluhan.
- 2) Akurasi pelayanan : akurasi pelayanan berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan
- 3) Kesopanan dan keramahan : dalam memberikan pelayanan para personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceri, lincah dan gesit.
- 4) Tanggungjawab : bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan masyarakat.
- 5) Kelengkapan : kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup pelayanan, ketersediaan sarana pendukung dan pelayanan komplementer.
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan : kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani dan fasilitas pendukung.
- 7) Variabel model pelayanan : variabel-variabel pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, futuristik pelayanan.
- 8) Atribut pendukung pelayanan : atribut pendukung pelayanan dapat berupa ruang tunggu yang cukup, fasilitas AC, bahan bacaan, TV, musik dan kebersihan lingkungan.

Apabila dimensi-dimensi tersebut dipersiapkan dengan baik bagi pemberi jasa niscaya keprimaan pelayanan tidak sekedar sloganisme tetapi benar-benar dapat diwujudkan.

### **Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan mulai sejak awal sampai sepanjang proses penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini digunakan analisis data yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992:15-20), menggunakan analisis model interaktif dengan tiga prosedur yaitu : reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan / verifikasi.

### **Hasil Penelitian**

#### **Prosedur pelayanan**

Untuk tercapainya pelaksanaan pelayanan yang prima yang telah dicanangkan oleh Kecamatan Tanjung Redeb maka diperlukan kinerja yang baik pada bagian pengurusan surat tanah tersebut. Kinerja pegawai diperlukan karena lingkup pembuatan surat tanah tidak hanya bersifat administratif (pembuatan suratnya saja) namun pekerjaan pembuatan surat tanah tersebut dimulai dari penerimaan berkas, pengecekan persyaratan, pembuatan undangan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, pengecekan

dan pengukuran tanah dan pembuatan surat tanah, dimana pada tiap bagian tersebut harus dilakukan dengan ketelitian dan ketepatan.

Demikian juga dengan penyelesaian konflik pertanahan menyangkut keabsahan dokumen tanah dan tumpang tindih surat yang sering ditangani oleh Kecamatan. Tentunya hal ini memerlukan kearifan dalam memutuskan penyelesaiannya dan bersifat menyeluruh agar kelak di kemudian hari masalah tersebut tidak timbul kembali. Penyelesaian masalah pertanahan yang menjadi bagian dari pekerjaan kecamatan, memerlukan kemampuan dan pengalaman yang baik oleh para pegawai pada bagian pembuatan surat tanah sehingga pelayanan prima dapat tercapai.

### **Kualifikasi Pelayanan**

Dalam proses penyelesaian pekerjaan pembuatan surat tanah yang mana melalui beberapa tahapan proses, memerlukan pengetahuan dari mulai penguasaan aturan atau prosedur sampai dengan registrasi, pendidikan memberikan dasar bagi pemahaman pegawai untuk mengerti apa yang menjadi ruang lingkup kerjanya. Pegawai yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih baik tentunya akan lebih cepat beradaptasi untuk mengerti dan memahami aturan dan instruksi yang dia dapatkan dari pimpinannya. Kecepatan adaptasi akan sangat membantu terselesaikannya pekerjaan dengan baik, cepat dan akurat.

Kualifikasi pendidikan diatas dapatlah peneliti simpulkan bahwa para pegawai yang menangani pembuatan surat tanah telah mempunyai pendidikan yang cukup baik sehingga mendukung pelaksanaan pelayanan prima pembuatan surat tanah

### **Sikap aparatur dalam pelayanan**

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, perlu diperhatikan bagaimana cara bersikap, karena pelayanan yang prima adalah pelayanan yang menyenangkan, tidak berbelit-belit, penuh kejujuran. Disamping itu pihak yang dilayani adalah manusia yang mempunyai perasaan. Perasaan itu berupa, perasaan ingin diperhatikan, mendapatkan penghargaan dan ingin dilayani dengan baik.

Salah satu tolok ukur dalam mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan prima adalah dari bagaimana para aparat tersebut menunjukkan sikap dalam melayani masyarakat. Hal ini perlu mendapat penekanan karena paradigma masa lalu menunjukkan bahwa sikap birokrasi yang kurang dapat melayani masyarakat, bahkan ingin dilayani masyarakat sudah tidak berlaku lagi, sehingga diperlukan pemahaman yang baik oleh para aparat pelayanan untuk mengedepankan persamaan dan kerjasama diantara pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan pembuatan surat tanah di Kecamatan Tanjung Redeb merupakan salah satu bentuk pelayanan yang prima, dimana para aparat pembuatan surat tanah dari hasil penelitian peneliti menunjukkan rasa saling

menghargai dan menghormati yang mana itu merupakan yang tidak membedakan antara pelayanan dan yang dilayani.

Dari jawaban mengenai bagaimana sikap petugas dalam melakukan pelayanan prima pembuatan surat tanah, dapat peneliti simpulkan bahwa sikap petugas telah menunjukkan kinerja yang baik dalam mendukung terciptanya pelayanan yang prima.

### **Ketepatan waktu pelayanan**

Ketepatan waktu layanan merupakan suatu harapan setiap orang, apalagi yang menyangkut perihal penting yang memerlukan penyelesaian cepat. Ketepatan waktu dalam pelayanan dalam penelitian ini adalah waktu yang diperlukan untuk surat tanah dari awal sampai dengan dokumen diberikan kepada yang membutuhkan. Dengan tepatnya waktu dalam melakukan pelayanan, maka akan menunjukkan kinerja yang baik dari para petugas dalam mendukung pelayanan prima.

Berbicara tentang ketepatan waktu dalam layanan dalam pembuatan surat tanah memang menjadi dambaan bagi setiap orang, namun untuk mendapatkan pelayanan yang tepat waktu, nampaknya sulit untuk direalisasikan dan yang sering terjadi justru selalu terlepas dari waktu yang direncanakan.

Waktu bagi sebagian orang adalah uang. Istilah ini menegaskan bahwa setiap urusan harus ditetapkan waktu kapan waktu mulai dan berakhir sehingga dengan adanya kepastian pemohon dapat mengatur rencana kegiatan atau dapat membagi waktu untuk kegiatan sebelumnya dan sesudahnya. Waktu juga penting jika untuk orang-orang yang bekerja di perusahaan atau swasta karena mereka sangat susah untuk mendapatkan ijin keluar.

Namun ironisnya di era reformasi seperti sekarang ini usaha untuk memberikan layanan yang tepat waktu, nampaknya masih terkendala oleh faktor-faktor pemacu dan belum adanya standar yang ditetapkan dalam pelayanan publik. Dengan demikian tentang ketepatan waktu dalam layanan justru dapat dipermainkan oleh aparat pelaksana, bahkan disinyalir adanya skandal antara pemakai jasa dengan pemberi jasa. Perilaku aparat yang demikian menunjukkan kinerja pelayanan publik yang buruk.

Dari kedua jawaban atas pertanyaan mengenai ketepatan waktu dalam penyelesaian pembuatan surat tanah di Kecamatan Tanjung Redeb dapat peneliti simpulkan bahwa kinerja aparat dalam pelayanan pembuatan surat tanah khususnya dalam memperhatikan waktu pelayanan menunjukkan kinerja yang baik.

### **Kenyamanan Dalam Pelayanan**

Transparansi dalam pelayanan pembuatan tanah merupakan salah satu dari parameter kinerja pegawai dalam pelayanan prima pembuatan surat tanah. Transparansi dimaksud meliputi kejelasan informasi pada prosedur/ tata cara, persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi

pelayanan publik, waktu penyelesaian dan rincian biaya / tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Pelayanan pembuatan tanah di Kecamatan Tanjung Redeb dapat dijelaskan bahwa sesuai dengan aturan pelayanan prima dari ke tujuh syarat diatas telah ditentukan oleh pihak Kecamatan, termasuk para staff yang menanganinya, sehingga transparansi sudah sepenuhnya dilakukan.

Dengan demikian mengenai transparansi petugas yang menjadi salah satu indikator untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pembuatan surat tanah di Kecamatan Tanjung Redeb sudah dilakukan oleh para petugas pembuat surat tanah, maka dapat disimpulkan bahwa transparansi petugas dalam melakukan pelayanan prima pembuatan surat tanah di Kecamatan dapat dikatakan berjalan dengan baik.

### **Waktu Penyelesaian**

Mengenai waktu penyelesaian. pembuatan Akta Tanah telah ditetapkan oleh pihak Kecamatan berdasarkan Perda No 22 tahun 2002. lama waktu penyelesaiannya adalah 98 hari Apabila semua berkas telah terlengkapi, atau persyaratan semua sudah lengkap.

Berdasarkan hasil peneliti dilapangan dalam waktu penyelesaian produk pelayanan jadwal yang telah ditentukan dapat terganggu apabila terjadi pemadaman listrik, mengingat sistem pelayanan yang diterapkan pada Kantor Kecamatan Tanjung Redeb menggunakan sistesm komputerisasi dan digital.

### **Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa dari segi kuantitas pegawai serta sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan dan disediakan oleh pihak Kecamatan sudah cukup baik, sejauh mana kualitas pelayanan yang ada dan telah mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat selaku pelanggan agar tercipta standarisasi mutu pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan sarana dan prasarana yang ada secara umum memang cukup lengkap.

### **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.**

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayan sudah cukup baik. Disini pegawai dituntut untuk mampu bersikap sesuai standar profesional selaku *frontliner*. Dari hasil observasi peneliti di lapangan dapat terlihat bahwa secara garis besar para pegawai sebenarnya telah memahami tugas dan fungsi dari posisi mereka.

### **Faktor Pendukung dan faktor Penghambat**

Adapun beberapa faktor yang mendukung dan menghambat kinerja aparatur dalam pelayanan pembuatan surat tanah adalah :

- 1). Faktor pendukung dalam pelayanan prima pembuatan surat tanah adalah ;
  - a. Prosedur pegurusan surat tanah cukup mudah untuk dimengerti oleh masyarakat sehingga hanya sedikit saja kesalahan berkas dan dokumen-dokumen persyaratan yang biasanya ditemui petugas.
  - b. Biaya pengurusan hanya sebesar 1,5% dari nilai tanah. Biaya ini termasuk murah karena dalam pelaksanaannya ditemui ada perjanjian diantara penjual dan pembeli yang sepakat untuk dibebankan kepada ke dua belah pihak sehingga lebih ringan.
  - c. Ruangan kerja, alat komputer dan mesin ketik tersedia dengan baik
- 2). Faktor penghambat dalam pelayanan prima pembuatan surat tanah adalah ;
  - a. Pihak Kecamatan tidak mempunyai alat GPS (*General Positioning System*) yang digunakan untuk menentukan titik ordinat tanah, padahal wilayah Kecamatan Tanjung Redeb berbatasan dengan wilayah hutan konservasi sehingga titik koordinat tanah harus diketahui pasti agar tidak masuk dalam wilayah hutan tersebut.
  - b. Kinerja aparat khususnya mengenai waktu penyelesaian surat tanah sangat dipengaruhi oleh keberadaan pihak-pihak yang berkepentingan. Jika pihak-pihak yang berkepentingan tidak aktif dalam proses transaksi akan menyebabkan penyelesaian surat berlarut-larut.
  - c. Tidak sedikit pemohon yang datang justru dengan kondisi status tanah yang tumpang tindih sehingga menyedot perhatian dan tenaga aparat sehingga sedikit menghambat urusan yang lainnya.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan dengan penyajian dan pembahasan diatas maka dengan ini penulis mencoba menarik kesimpulan dari permasalahan diatas sebagai berikut, pertama dari hasil penelitian yang diperoleh secara umum diketahui bahwa kinerja aparatur dalam pelayanan prima di kantor kecamatan Tanjung Redeb kabupaten berau dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah telah mampu menciptakan terwujudnya Kecamatan Tanjung Redeb yang kondusif dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima. Kedua, dalam pelaksanaan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 / 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, Terdapat beberapa kendala-kendala diantaranya perbedaan waktu penyelesaian pelayanan yang disesuaikan dengan tarif, biaya yang terbilang mahal untuk ukuran kabupaten maju tanjung redeb seperti, Karna dalam Pembuatan Akta tanah tidak terlalu rumit, Cukup mempersiapkan semua persyaratan yang ada semuanya akan berjalan dengan cepat..

### **Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi masukan dalam meningkatkan Meningkatkan kinerja apratur di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb. Adapun saran-saran tersebut antara lain, yang pertama masyarakat kecamatan tanjung redeb hendaknya berperan aktif dalam meminta informasi kepada pihak kecamatan terkait proses-proses dalam pengurusan akta tanah.Hal ini untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta tanah dan agar tidak terjadi diskomunikasi antara pihak pemerintah kecamatan dengan masyarakat yang bersangkutan dalam artian masyarakat yang mengurus akta tanah. Selanjutnya terkait dengan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) ,Perlunya pemerintah mempersiapkan SDM yang berkualitas agar setiap tugas dan tanggung jawab yang di berikan dapat dilaksanakan secara professional dan dalam penempatannya mengutamakan spesialisasi pegawai. Ketiga, hendaknya pihak kecamatan tanjung redeb dalam pemberian pelayanan khususnya pengurusan akta tanah yang di dibutuhkan oleh masyarakat harus meningkatkan komunikasi yang agar nantinya dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan akta tanah. Aktif dalam memberikan pelatihan-pelatihan terhadap pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing demi menciptakan pelayanan yang prima. Keempat, memperbaiki bidang ke arsipan khususnya ke arsipan mengenai pengurusan tanah agar kedepan tidak terjadi tumpang tindih terhadap proses pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan pengurusan tanah.

### **Daftar Pustaka**

- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Yeremis T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Jakarta : Gava Media.
- Moenir, A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alpa Beta.
- Prawirosentono, Suryadi. 1992. *Manajemen Sumberdaya Manusia:Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdangan Bebas Dunia*. Yogyakarta : BPFE.
- Rucky, Ahmad S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia.
- Robbin, P. Stephen. 2003. *Teori Organisasi: Struktur, Disain dan Aplikasi*, Jakarta: Arcan.
- Sedarmayanti. 2003. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Statistik untuk Penelitian*. Cetakan Ke-3. Bandung: Alfabeta.
- Susilo, Willy. 2002. *Audit Sumber Daya Manusia*. Vorqistatama Binamega. Jakarta.