

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Kecamatan Seruyan Raya

a. Jenis-Jenis Pelayanan

1) Pelayanan Perizinan

a) Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK). Izin Usaha Mikro dan Kecil yang selanjutnya disingkat IUMK adalah izin yang diterbitkan secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) untuk usaha mikro dan usaha kecil. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2019 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bagi Usaha Mikro Dan Kecil.

b) Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif yang berlaku. Dasar hukum mengenai persoalan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini adalah Undang-Undang Nomor 34 tahun 2001 tentang Pajak dan Restribusi Daerah.

2) Non Perijinan

- a) Kartu Keluarga (KK) adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarganya. Dasar hukumnya yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Dasar hukumnya yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang - undang Nomor 24 Tahun 2013.
- c) Kartu Identitas Anak (KIA) adalah identitas resmi sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.
- d) Surat Keterangan Pindah WNI antar Kabupaten/ Kota atau Provinsi (SKPWNI) merupakan salah satu dokumen kependudukan yang menerangkan pindahannya penduduk ke

Daerah domisili yang baru selama lebih dari satu tahun atau kurang dari satu tahun. Dasar hukum penerbitan SKPWNI yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.

- e) Akta Kelahiran merupakan bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Dasar hukumnya yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.
- f) Akta Pengakuan, Pengesahan dan Pengangkatan Anak adalah jenis Administrasi Kependudukan yang berupa catatan pinggir dan dibuat bagi anak lahir diluar perkawinan yang sah secara negara yang kemudian diakui dan disahkan dalam pencatatan perkawinan orang tua yang sah. Hal ini berdasarkan pada Pasal 92 Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- g) Akta Perkawinan/Perceraian (Non Muslim) memiliki kekuatan hukum karena di dalamnya dilegalisasi oleh pejabat umum dan tercatat secara resmi di dokumen milik negara. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk.⁶⁴

⁶⁴ Arsip Dokumen Pemerintah Kecamatan Seruyan Raya

2. Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Seruyan Raya

Pelayanan Publik merupakan upaya untuk membantu mempersiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan masyarakat. Untuk mengoptimalkan Pelayanan Publik perlu adanya prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami untuk dilaksanakan oleh masyarakat sehingga mendapatkan kejelasan dan kepastian (transparan). Mengenai proses penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Seruyan Raya, dipaparkan oleh bapak Abdi Radhiyanie selaku Camat Seruyan Raya:

Pelayanan Publik yang ada di Kecamatan Seruyan raya ini sudah tercermin dengan penerapan asas transparansi yang bersifat terbuka. Disini pelayanannya bisa diakses dengan mudah oleh semua masyarakat. Sedangkan bentuk pertanggungjawaban telah sesuai Undang-Undang, kami tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan dan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan seperti salah alamat, nama, dll segera kami lakukan proses perbaikan. Untuk pelayanannya disini bersifat kondisional.⁶⁵

Menambah keterangan yang diberikan oleh Bapak Abdi

Radhiyanie, Ibu Diana selaku petugas loket menambahkan:

Kalo dibilang sesuai Undang-Undang saya rasa sesuai, karena apa cara kerja kita itu kan memang diatur dalam Undang-Undang semua ada peraturannya.⁶⁶

⁶⁵ Camat Seruyan Raya, "Wawancara" (2021).

⁶⁶ Pegawai Kecamatan Seruyan Raya, "Wawancara" (2021).

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Terkait prosedur atau alur pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat khususnya Kecamatan Seruyan Raya yang ingin menikmati pelayanan administrasi terpadu, dipaparkan oleh Bapak Zainal Arifin selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Seruyan Raya:

Prosedur atau alurnya sudah sesuai dengan yang ada di prosedur/diagram alur pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang tertera di papan informasi mbak. Jika nanti masyarakat masih kurang faham kami sebisa mungkin akan menjelaskannya.⁶⁷

Kemudian Ibu Diana selaku petugas loket Kecamatan

Seruyan Raya menambahkan:

Pertama kalo ada pengunjung datang itu harus mengisi buku tamu. Setelah mengisi buku tamu kita tanya tujuannya kesini itu apa? Mau mengurus apa? Apa yang harus kita bantu? Jika pengunjung sudah menjelaskan maksud dan tujuannya, kita nanti akan jelaskan apa saja persyaratan yang harus dipenuhi, apabila pengunjung tersebut belum memenuhi persyaratan dokumennya maka kita sarankan untuk dilengkapi terlebih dahulu.⁶⁸

Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Seruyan Raya

berkas asli harus dilampirkan pada setiap prosedur pelayanan/persyaratan guna mencocokkan fotokopi dengan berkas aslinya agar tidak terjadi kesalahan identitas. Persyaratan berkas yang lengkap memungkinkan petugas untuk menangani pelayanan kepada masyarakat dengan mudah dan cepat. Jika masyarakat tidak membawa berkas yang asli, maka masyarakat harus melengkapi berkas terlebih dahulu bahkan masyarakat harus

⁶⁷ Kasi Pemerintahan Kecamatan Seruyan Raya, "Wawancara" (2021).

⁶⁸ Pegawai Kecamatan Seruyan Raya, "Wawancara," 2021.

pulang terlebih dahulu untuk mengambil berkas yang masih belum lengkap sehingga prosesnya menjadi lama dan tertunda.

Meskipun prosedur/alur pelayanan ditempel di ruang pelayanan, ternyata tidak semua masyarakat membaca kalau tidak diinformasikan oleh petugas jaga. Persyaratan dari setiap prosedur/proses layanan masih dianggap sulit untuk dipenuhi oleh masyarakat seperti pembuatan akta kelahiran dan KTP-el baru. Mengenai kemudahan dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Seruyan Raya, Kasi Pemerintahan, Bapak Zainal Arifin menambahkan:

Kalo kemudahan kita pasti optimalkan dan dari kecamatan seruyan raya juga memfasilitasi untuk masyarakat, apabila nanti ada berkas yang mengalami keterlambatan kita usahan secepat mungkin kita tindaklanjuti. Ya pokoknya kita bikin nyaman masyarakat dan juga apabila ada pungutan liar di luar yang mengatasnamakan Kecamatan Seruyan Raya itu sebenarnya bukan pihak dari kecamatan akan tetapi ada oknum oknum yang tidak bertanggungjawab yang mengatasnamakan kecamatan seruyan raya”.⁶⁹
Kemudian Ibu Diana selaku petugas loket Kecamatan

Seruyan Raya menambahkan:

Selama ini untuk pelayanannya kebanyakan mereka merasa puas. Cuma, yang mereka tidak puas itu terkadang karena keterlambatan dari pengurusan, kalo kita mengirim berkas kesana (kabupaten), disana terkadang ada kendala pengiriman atau lainnya namanya kita semua serba gratis kan kita menunggu siapa yang kesana (ke kabupaten) siapa yang bawa kesini (kecamatan seruyan raya) itu aja yang sebenarnya membuat mereka tidak puas. Kita pun juga cara kerjanya sudah berusaha semaksimal mungkin akan tetapi tidak bisa diusahakan secepat mungkin mau gimana lagi, kalo memang seperti itu kendalanya tidak bisa dipercepat.⁷⁰

⁶⁹ Kasi Pemerintahan Kecamatan Seruyan Raya, “Wawancara,” 2021.

⁷⁰ Pegawai Kecamatan Seruyan Raya, “Wawancara,” 2021.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Sugeng yang mengurus AKTA Kelahiran:

Mudah mbak, mungkin karena saya yang kurang mengerti saja untuk persyaratan yang dibutuhkan ketika membuat AKTA anak jadi waktu itu saya balik lagi kerumah untuk mengisi formulir, memfotocopy surat nikah, dan meminta fotocopy dua orang saksi/keluarga terdekat. Jadi, saya baru bisa melengkapi berkasnya dikemudian hari dan sama pihak kecamatan langsung diproses ketika berkas saya lengkap.⁷¹

Hasil wawancara yang lainnya dengan Saudara Al-Baith

ketika hendak mengurus KTP-el baru, menyatakan bahwa:

Cukup mudah, tapi terkait persyaratan untuk pembuatan KTP-el baru saya kurang mengerti persyaratannya apa saja. Seperti harus membawa kartu keterangan golongan darah, jadi waktu itu saya harus cek darah terlebih dahulu dipuskesmas untuk melengkapi berkas yang dibutuhkan.⁷²

b. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam proses layanan sangat penting karena penyelesaian tepat waktu tidak akan membuat pengguna layanan menunggu. Namun, tidak semua pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu. Seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Sugeng selaku pengguna layanan:

Tidak bisa menjamin, karena waktu itu saya hanya dibilangi apabila nantinya sudah jadi saya akan dihubungi melalui pihak kecamatan. Saya menunggu kurang lebih 2

⁷¹ Sugeng, "Wawancara Dengan Masyarakat Pegguna Layanan.", (2021).

⁷² Al-Baith, "Wawancara Dengan Masyarakat Pegguna Layanan", (2021)

minggu jadi, langsung saya ambil di Kantor Kecamatan Seruyan Raya.⁷³

Terkait kepastian waktu dalam Pelayanan Publik, dipaparkan oleh Ibu Diana selaku Petugas Locket:

Kalo untuk waktu penyelesaiannya itu tergantung pada permasalahannya, apabila ada kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi pada hari itu juga atau dalam keadaan *urgent* seperti tanda tangan ataupun seperti pengunjung meminta formulir bisa saja kitaenuhi, cuma terkadang kendalanya waktu itu kita bisa selesai ataupun tidak itu kalo seumpamanya harus ada pengiriman ke DUKCAPIL ataupun ke kabupaten itu kan tergantung pihak kabupatennya. Kalo pelayanan disini saya rasa ya sesuai aja sih pelayanannya.⁷⁴

c. Biaya Pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Terkait biaya pelayanan dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tergantung pada jenis pelayanannya. Menurut Bapak Zainal Arifin selaku Kasi Pemerintahan menjelaskan perihal biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Seruyan Raya:

Untuk pelayanan non perijinan, gratis tidak dipungut biaya sepeserpun disini. Namun untuk perijinan, sesuai dengan aturan daerah (Retribusi Penarikan Pajak) itupun biasanya langsung kita arahkan langsung ke Bank pribadi langsung. Ada inovasi dari camat, bahwasanya untuk pembayaran pajak masyarakat langsung saja kita kasihkan Nomor rekening Kasda (Kas daerah), mereka langsung

⁷³ Sugeng, "Wawancara Dengan Masyarakat Pegguna Layanan", (2021)

⁷⁴ Pegawai Kecamatan Seruyan Raya, "Wawancara," (2021).

menyetorkan ke bank secara pribadi, dan pihak kecamatan hanya minta laporan/slip pembayaran fotocopyan saja.⁷⁵

Senada dengan hasil wawancara dengan Bapak Siswanto selaku pengguna layanan:

Yang jelas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seruyan Raya tidak dipungut biaya sedikitpun bagi masyarakat khususnya wilayah Seruyan Raya yang mengurus suatu urusan di Kantor Kecamatan Seruyan Raya. Jadi, di Kantor Kecamatan Seruyan Raya memberikan suatu Pelayanan Publik sesuai dengan prosedur aturan Pemerintah tidak ada sedikitpun pungutan uang/biaya.⁷⁶

d. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik dapat membuat penyelenggaraan Pelayanan Publik lebih mudah, karena semua kebutuhan terfasilitasi seluruhnya. Sarana dan prasarana memiliki indikator yaitu kelengkapan, kondisi, dan penggunaannya. Kantor Kecamatan Seruyan Raya memiliki tata ruang yang memenuhi persyaratan untuk penyelenggaraan pemerintahan, Camat, Sekretaris Kecamatan, Para Kasi dan Kasubag memiliki ruangan tersendiri dengan posisi strategis disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya. Adapun ruang pendukung lainnya berupa Ruang Pelayanan Masyarakat, WC, Ruang Arsip dan Aula Kecamatan sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan rapat dan pertemuan.

⁷⁵ Kasi Pemerintahan Kecamatan Seruyan Raya, "Wawancara", (2021).

⁷⁶ Siswanto, "Wawancara Dengan Masyarakat Pengguna Layanan", (2021).

Dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan masih ada yang kurang lengkap. Karena prasarana seperti tempat parkir belum tersedia untuk saat ini, maka masyarakat dan pegawai memarkir kendaraannya secara tidak teratur. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdi Radhiyanie selaku Camat Seruyan Raya:

Kami berusaha untuk menyediakan fasilitas yang nyaman bagi pegawai maupun masyarakat. Namun untuk saat ini, parkir umum belum tersedia. Mengenai penyediaan fasilitas khusus untuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas belum tersedia.⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Al-Baith selaku pengguna layanan, beliau mengemukakan bahwa:

Iya memberikan kenyamanan kak, tetapi untuk tempat duduk pengunjung layanan terbatas sedangkan saat ini kan masih dalam masa pandemi harusnya ada tambahan kursi untuk menjaga jarak agar terhindar dari penularan covid-19.⁷⁸

Pendapat lainnya mengenai kenyamanan di tempat yang digunakan dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seruyan Raya dikemukakan oleh Bapak Sugeng selaku pengguna layanan, beliau mengatakan bahwa:

“Cukup nyaman mbak, tapi belum disediakan cuci tangan dan juga hand sanitizer padahal sekarang masih pandemi covid-19”.⁷⁹

e. Kompetensi Petugas Layanan

Petugas pelayanan melayani masyarakat dengan baik dan ramah sesuai dengan berkas permohonannya. Masyarakat yang datang pun dilayani dengan adil tanpa memandang status,

⁷⁷ Camat Seruyan Raya, “Wawancara”, (2021).

⁷⁸ Al-Baith, “Wawancara Dengan Masyarakat Pegguna Layanan”, (2021).

⁷⁹ Sugeng, “Wawancara Dengan Masyarakat Pegguna Layanan”, (2021).

golongan, suku, maupun ras. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dilayani secara khusus oleh petugas pelayanan. Petugas pelayanan berkerja sesuai bidang keahliannya masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sugeng selaku pengguna layanan:

“Untuk petugasnya juga ramah dalam memberikan pelayan, selain itu dalam pelayanan juga adil mbak”⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas, mengenai Penyelenggaraan

Pelayanan Publik Dalam Perspektif Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, belum menyelenggarakan seluruh indikator standar Pelayanan Publik. Masyarakat masih menganggap persyaratan dari setiap prosedur/proses layanan masih dianggap sulit untuk dipenuhi, waktu penyelesaian belum disampaikan secara pasti, serta sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap.

f. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

1) Faktor pendukung Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja dibutuhkan beberapa faktor pendukung untuk memaksimalkan kinerja Pelayanan Publik di Kantor Seruyan Raya. Mengenai faktor pendukung berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdi Radhiyanie selaku Camat Seruyan Raya:

⁸⁰ Sugeng, “Wawancara Dengan Masyarakat Pegguna Layanan”, (2021).

Sarana dan prasarana sudah cukup memadai, seperti akses jalan menuju Kantor Kecamatan Seruyan Raya sudah baik sehingga tidak menghambat jalanan masyarakat yang akan ke Kantor Kecamatan Seruyan Raya. Selain itu sudah terdapat komputer, printer sehingga mempermudah pelayanan yang diberikan.⁸¹ Keterangan tersebut oleh Bapak Abdi Radhiyanie,

Bapak Zainal Arifin selaku Kasi Pemerintahan menambahkan:

“Untuk pelayanan faktor pendukungnya seperti komputer, akses internet”⁸²
Menambah pernyataan dari bapak Bapak Abdi

Radhiyanie, Ibu Diana selaku petugas loket mengungkapkan:

“Faktor pendukungnya seperti komputer, printer supaya memudahkan dan mempercepat kita dalam bekerja”.⁸³

2) Faktor penghambat Pelayanan Publik

Adapun beberapa hambatan pelayanan untuk menjaga kualitas pelayanan bagi masyarakat di Kantor Kecamatan Seruyan Raya menurut Bapak Abdi Radhiyanie selaku Camat Seruyan Raya mengungkapkan bahwa:

Akses internet belum memadai, dan tidak ada alat penunjang lainnya seperti wifi, untuk pelayanan kependudukan/non perijinan kami tidak bisa melayani proses pencetakan di Kecamatan Seruyan Raya jadi kita harus kirim berkasnya langsung di DUKCAPIL, biasanya kami titip berkas kalo ada pegawai yang melakukan perjalanan dinas ke kabupaten.⁸⁴
Bapak Zainal Arifin selaku Kasi Pemerintahan juga

menambahkan:

Faktor penghambatnya disini itu seperti akses atau jaringan internet belum stabil, walaupun disini lokasinya sudah lintas provinsi/kabupaten tapi akses

⁸¹ Camat Seruyan Raya, “Wawancara”, (2021).

⁸² Kasi Pemerintahan Kecamatan Seruyan Raya, “Wawancara”, (2021).

⁸³ Pegawai Kecamatan Seruyan Raya, “Wawancara,” (2021).

⁸⁴ Camat Seruyan Raya, “Wawancara”, (2021).

internetnya masih kurang memadai. Kan sekarang pelayanan berbasis internet semua seperti ijin usaha, pembuatan KTP (dikecamatan hanya memfasilitasi perekaman saja) untuk pencetakan KTP oleh dukcapil langsung.⁸⁵

Kemudian Ibu Diana selaku petugas loket

menambahkan terkait faktor pengambat pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Seruyan Raya:

Kalo faktornya itu banyak kayak seumpamanya jujur aja disini kita terang-terangan aja memang keadaan kita saat ini untuk peralatan komputer segala apa disini kurang. Seperti tidak adanya alat untuk pencetakan dokumen kependudukan dan alat fotocopy jadi kita kalo ada pengunjung/masyarakat yang datang kita sarankan untuk fotocopy berkasnya diluar kantor. Formulir itu kalo habis terkadang memang ada keterlambatan kayak gitu, bisa sampai habis lah kalo dibilang padahal itu seharusnya tidak boleh sampai habis.⁸⁶

Dalam hal terbatasnya sumber daya manusia yang ada, organisasi diharapkan dapat mengoptimalkannya sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia merupakan bagian dari suatu kemajuan ilmu, pembangunan dan teknologi. Oleh karena itu, dalam era sekarang ini dimana teknologi dan peradaban sudah sangat maju, menuntut sumber daya manusia yang kompeten yang memiliki semangat dan kedisiplinan yang tinggi dalam menjalankan peran dan fungsinya.⁸⁷ Di sisi lain, peningkatan Disiplin Aparatur juga di perlukan salah satu staf di Kantor Kecamatan Seruyan Raya mengatakan:

⁸⁵ Kasi Pemerintahan Kecamatan Seruyan Raya, "Wawancara", (2021).

⁸⁶ Pegawai Kecamatan Seruyan Raya, "Wawancara", (2021).

⁸⁷ Agung Prihantoro, *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019), 2.

Kalau untuk kinerja pegawai menurut saya yang berhak menilai atasan ya. Kalo saya rasa si untuk saat ini disiplin saja, cuma kadang memang waktu kita, kadang ada yang gak bisa datang ke Kantor Kecamatan karena jarak tempuhnya jauh kayak gitu itu mungkin bisa menjadi alasan.⁸⁸

Adapun upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan

Seruyan Raya untuk mengatasi kendala kendala dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, seperti yang dipaparkan oleh Bapak Abdi Radhiyane selaku Camat Seruyan Raya:

Untuk mengatasi kendala-kendala, kami berusaha semaksimal mungkin untuk menjadikan kendala-kendala itu tidak menghambat Pelayanan Publik yang kami berikan.⁸⁹

Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Abdi Radhiyane, juga didukung dengan pernyataan Bapak Zainal Arifin selaku Kasi Pemerintahan:

Kita banyak kekurangannya sebenarnya untuk melakukan pelayanan tapi kita usahakan tetap optimal. Terutama akses internet biasanya kita pakai hotspot HP dan kita datang tempat yang sinyalnya lumayan bagus.⁹⁰

Pelayanan Publik dalam fikih siyasah seperti prinsip *amar ma'ruf nahi munkar* untuk mengerjakan kebaikan dan menghindarkan yang munkar guna mewujudkan ketentuan-ketentuan umum dan menghindari masalah hak asasi manusia.

Berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan yang strategis, setiap Pelayanan Publik dituntut untuk dapat bersikap itqan (*professional*) dalam melakukan setiap pekerjaan dan mematuhi segala hal

⁸⁸ Pegawai Kecamatan Seruyan Raya, "Wawancara", (2021).

⁸⁹ Camat Seruyan Raya, "Wawancara", (2021).

⁹⁰ Kasi Pemerintahan Kecamatan Seruyan Raya, "Wawancara", (2021).

yang telah ditetapkan oleh ulil amri sebagaimana yang tertuang dalam Surat An-Nissa ayat 59 yaitu ketaatan kepada pemimpin untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

B. Temuan Penelitian

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Temuan penelitian yang berhubungan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

a. Prosedur pelayanan

Masyarakat tidak memahami perihal sistem prosedur/alur pelayanan dan kelengkapan berkas yang harus dipenuhi, sehingga Pelayanan Publik masih dianggap sulit dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/alur pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan akan berlangsung. Kejelasan dan kepastian informasi dari pihak Kecamatan akan dapat memperlancar proses pelayanan dari awal sampai dengan akhir. Masyarakatpun akan merasa puas dengan

kejelasan dan kepastian informasi sehingga tidak akan terjadi kebingungan/kurang pengertian dari masyarakat.

b. Waktu pelayanan

Tidak adanya jaminan waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam proses layanan dalam hal administrasi kependudukan.

Namun, faktanya dalam pelayanan tidak menyebutkan secara pasti waktu penyelesaian pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan pun tidak bisa dikira-kira secara pasti.

c. Biaya pelayanan

Untuk biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Seruyan Raya gratis atau tidak ada pungutan biaya. Masyarakat yang mengurus berkas permohonan tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

Semua kalangan masyarakat baik dari golongan atas, menengah, dan bawah tetap sama tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Produk pelayanan yang ada di Kecamatan Seruyan Raya meliputi 2 jenis yaitu pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan.

Pelayanan perijinan seperti penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Sedangkan pelayanan non perijinan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan/perceraian (non muslim), SKPWNI.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan Prasaran yang dimiliki di Kantor Kecamatan Seruyan Raya masih belum mencukupi, baik dalam kelengkapannya maupun jumlahnya.

Guna untuk memperlancar dan sebagai penunjang kegiatan organisasi diperlukan sarana prasarana yang lengkap agar dapat mencapai tujuan pelayanan publik yang maksimal.

f. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Petugas pelayanan telah berusaha memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada semua masyarakat yang datang untuk mengrus berkas. Semua masyarakat yang datang dilayani dengan perlakuan sama dan tidak dibeda-bedakan.

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Fiqh Siyash*

Temuan penelitian berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Seruyan Raya Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah Perspektif Fiqh Siyasah.

- a. Dalam memberikan Pelayanan Publik, tidak adanya jaminan bahwa pekerjaan proses pelayanan akan selesai tepat waktu, menjadikan kecamatan seruyan raya tidak efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, sesuai dengan hadis HR. Bukhari.
- b. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kecamatan yang tidak efisien, dapat dikaji dengan pemahaman fiqh siyasah dusturiyah (tentang peraturan perundang-undangan negara), yang dalam hal ini penyelenggaraan Pelayanan Publik belum sesuai dengan aturan yang berlaku.