

# **PENELITIAN**

## **ANALISIS KINERJA PEGAWAI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KANTOR KECAMATAN ANGGANA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**



*Oleh :*  
**NANIK PUJIASTUTI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SAMARINDA  
2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Penduduk Di Kantor Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara.

Nama Mahasiswa : Nanik Pujiastuti

N I P / NIDN : 19610425 198703 2 002 / 0025046106

Jabatan Fungsional : Lektor Kepala

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Nomor HP : 08125507209

Sumber Dana : Rp. 4.000.000,--

Samarinda, Februari 2015

**Mengetahui  
Dekan**

**Dosen Peneliti**

**Drs. Damai Darmadi, M.Si**  
NIP. 19570504 198601 1 001  
002

**Nanik Pujiastuti,**  
NIP. 19610425 198703 2

Mengetahui :  
Ketua LPPM

Ketua LPPM,

**Prof. Dr. FL. Sudiran, M.Si**  
NIP. 19480921 197503 1 001

## **ABSTRACT**

**NANIK PUJIASTUTI.** Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Kecamatan Anggana Kaupaten Kutai Kartanegara..

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan pembuatan Kartu penduduk yang dilakukan para pegawai Kecamatan Anggana dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku?. Untuk mendapatkan data penulis melakukan penelitian di Lingkungan Kantor Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik sangat berperan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, dalam arti bahwa faktor kualitas kerja pegawai di Lingkungan Kantor Kecamatan Anggana dari bulan ke bulan bahkan dari tahun ke tahun mengalami perubahan yang meningkat. Hal ini diikuti pula oleh pelayanan para pegawainya dalam ini berfungsi sebagai variabel sebab.

Untuk meningkatkan pembuatan kartu penduduk yang efektif, maka faktor pelayanan yang diutamakan khususnya masyarakat luas.

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i       |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                      | ii      |
| RINGKASAN .....   | iii     |
| KATA PENGANTAR.....   | v       |
| DAFTAR ISI .....  | vii     |
| <br>  |         |
| BAB I PENDAHULUAN   |         |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                | 1       |
| B. Rumusan Masalah.....                                       | 4       |
| C. Tujuan Penelitian.....                                     | 5       |
| D. Kegunaan Penelitian.....                                   | 6       |
| E. Sistematika Skripsi.....                                   | 6       |
| <br>  |         |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA                                       |         |
| A. Penelaahan Kepustakaan .....                               | 8       |
| B. Pengertian Publik.....                                     | 9       |
| C. Sistem Pelayanan Publik.....                               | 20      |
| D. Pengertian Pemerintahan dan Pemerintahan<br>Kecamatan..... | 20      |
| E. Pengertian Administrasi Pemerintahan<br>Kecamatan.....     | 25      |
| F. Definisi Konsepsional.....                                 | 30      |
| G. Fokus Penelitian.....                                      | 31      |
| H. Jenis Penelitian.....                                      | 32      |

|                |  |    |
|----------------|--|----|
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN</b>                           |    |
|                | A. Wilayah Penelitian.....                         | 27 |
|                | B. Tehnik Sampling.....                            | 28 |
|                | C. Tehnik Pengumpulan Data.....                    | 29 |
|                | D. Gejala Yang Dihadapi.....                       | 30 |
|                | E. Alat Pengukur Data.....                         | 31 |
|                | F. Jenis Penelitian.....                           | 32 |
|                | G. Analisis Data.....                              | 33 |
|                | H. Jadwal Penelitian.....                          | 34 |
| <b>BAB IV</b>  | <b>MATERI SKRIPSI DAN PENYAJIAN DATA</b>           |    |
|                | A. Gambaran Umum Lokasi<br>Penelitian.....         | 42 |
|                | B. Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Kecamatan | 47 |
| <b>BAB V</b>   | <b>PEMBAHASAN</b>                                  |    |
|                | A. Tugas Bidang Pemerintahan.....                  | 50 |
|                | B. Tugas Bidang Pelayanan Umum.....                | 51 |
|                | C. Tata Bidang Tata Usaha.....                     | 56 |
| <b>BAB VI</b>  | <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>                        |    |
|                | A. Kesimpulan.....                                 | 58 |
|                | B. Saran-Saran.....                                | 59 |
|                | DAFTAR PUSTAKA.....                                | 62 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang masalah**

Pada dasarnya system administrasi kependudukan merupakan sub system dari system administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan. Hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk, dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistic kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional dan local, dan dukungan terhadap pembangunan system administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub system pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan..

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mendorong setiap instansi untuk tetap mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya dalam mengelola data-data dan informasi yang memiliki yang lebih akurat dan efisien yang dibutuhkan suatu instansi. Untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi yang akan sangat membantu sebuah manajemen instansi pemerintah baik dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja instansi pemerintah itu sendiri, maupun dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara. Dengan suatu sistem informasi administrasi kependudukan maka pengolahan data akan lebih mudah dan efisien. Kita bisa mengolah data-data yang bersangkutan dengan pengurusan kependudukan di Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dengan demikian jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Bery, 1995 : 240). Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, sedangkan semangat kerja pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kantor Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-

surat dan sebagainya. Kantor Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat.

Akan tetapi berdasarkan observasi penulis terdapat kelemahan-kelemahan atau kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan Kecamatan, antara lain :

1. Masih ada aparat Kecamatan yang kurang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari lemahnya pengembangan cara kerja dan tata kerja yang kurang taktis dan sistematis, misalnya masih ada aparat kecamatan yang diberikan tugas oleh Camat yang kurang bisa mengembangkan uraian dan tugas tersebut secara optimal, secara dalam mengerjakan tugasnya perlu meminta petunjuk kerja terlebih dahulu.
2. Terbatasnya fasilitas yang ada, hal ini dapat dilihat dari kurangnya jumlah meja yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang bekerja, sehingga harus bergantian. Hal ini tentu saja mengakibatkan pekerjaan yang diberikan menjadi lambat untuk diselesaikan.

Atas dasar inilah maka penulis mengadakan penelitian dengan judul  
: **“ ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KANTOR KECAMATAN ANGGANA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA “.**

## **B. Rumusan Masalah**



Sebelum penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, terlebih dahulu penulis kutip beberapa pendapat yang memberikan definisi mengenai masalah itu sendiri.

Menurut Poerwadarminta ( 1983 : 634 ) mengemukakan bahwa : Masalah adalah soal atau sesuatu hal yang harus dipecahkan.

Sedangkan menurut Winarno Surachmad ( 1984 : 33 ) juga mengatakan sebagai berikut : Masalah adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya.

Sejalan dengan pendapat tersebut di atas Sutrisno Hadi ( 1987 : 3 ) mengatakan bahwa : Masalah adalah merupakan suatu kejadian dimana kejadian itu memerlukan pemecahan, dimana kejadian itu memerlukan pemecahan. Masalah kejadian yang menimbulkan pertanyaan kenapa dan bagaimana ( seseorang ).

Berdasarkan kedua pendapat tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masalah adalah setiap kejadian atau peristiwa yang terjadi dan memerlukan pemecahan.

Berpijak dari uraian tersebut di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara ?
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda penduduk di Kantor Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara .

### **C. Tujuan Penelitian**

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan sudah tentu tidak terlepas dari tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Usman Tampubolon ( 1984 : 14 ) : Suatu research pada umumnya bertujuan untuk mendapatkan, menemukan , mengembangkan atau menguji kebenaran atau suatu pengetahuan.

Sedangkan menurut Sutrisno Hadi ( 1987 : 4 ) : Suatu research pada umumnya bertujuan untuk mendapatkan, menemukan, mengembangkan atau menguji kebenaran atau suatu pengetahuan.

Kemudian menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi ( 1985 : 12 ) dinyatakan bahwa Tujuan pokok penelitian sosial adalah menerangkan fenomena sosial. Dalam usaha memahami fenomena tersebut dengan fenomena lain.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara.
3. Untuk lebih memahami secara mendalam konsep pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dalam konteks pembagian tugas guna menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas secara baik dilingkungan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan sudah pasti terkandung maksud dan kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian tersebut.

Demikian juga dengan penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan memberikan kegunaan antara lain :

1. Kegunaan Praktis : Mengemukakan jawaban atas masalah / kendala-kendala yang ada pada pelaksanaan administrasi pemerintahan di lingkungan Kantor Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Kegunaan Teoritis : Memberikan informasi kepada berbagai pihak terutama Kecamatan Anggana bagi para aparatur masyarakat di Kantor Kabupaten Kutai Kartanegara yang kemudian dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pelayanan publik.
3. Untuk mengembangkan atau melatih penulis berpikir secara ilmiah khususnya dalam sebuah karya ilmiah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelaahan Kepustakaan**

Dalam bab sebelumnya penulis mengemukakan beberapa pendapat pengertian yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Teori yang akan penulis kemukakan di sini khususnya teori-teori yang berhubungan dengan pelayanan publik, maka terlebih dahulu penulis kemukakan beberapa pendapat tentang teori. Hal ini diperlukan agar diperoleh gambaran yang jelas mengenai teori dalam tahap selanjutnya akan dipergunakan sebagai pedoman atau landasan dalam upaya pembahasan materi skripsi. Pentingnya teori adalah agar ada suatu landasan yang kokoh dalam melakukan penelitian seperti : Menurut pendapat Soerjono Soekanto (1985 : 40) yang mengatakan bahwa : Suatu teori pada hakekatnya merupakan hubungan antara dua fakta atau lebih, atau pengaturan fakta menurut cara-cara tertentu. Fakta tersebut merupakan sesuatu yang dapat diamati dengan diuji secara empiris. Maka dalam bentuknya yang paling sederhana suatu teori merupakan hubungan antara dua variabel atau lebih yang telah diuji kebenarannya.

Sedangkan menurut J. Vredenberght (1984 : 3) yang mengatakan bahwa : Teori juga bisa menjadi golongan yang dapat mengarahkan suatu penelitian yang empiris dengan menunjukkan fakta macam apa yang perlu dianalisa agar kita dapat mengembangkan teori tersebut.

Selanjutnya J. Supranto (1989 : 20) mengatakan bahwa : Teori menunjukkan daerah-daerah mana suatu riset harus dilaksanakan sehingga hasil riset dimanfaatkan secara maksimal. Selain dari pada itu dapat juga digunakan sebagai dasar untuk membuat ringkasan dari pada penemuan suatu studi, serta memberikan dasar untuk memperoleh keterangan-keterangan lebih banyak serta nilai-nilai ramalan yang berguna untuk waktu yang akan datang sebagai dasar untuk berbagai perencanaan.

Kemudian Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1990 : 14) mengatakan bahwa : Teori adalah unsur informasi ilmiah yang paling umum dan paling luas cakupannya. Melalui unsur metodologi deduksi logika, teori dapat diubah menjadi hipotesa yaitu informasi ilmiah yang lebih spesifik dan lebih sempit cakupannya.

Didalam setiap penelitian sebagai perwujudan dari penulisan ilmiah harus didasari teori dan konsep untuk memberikan arah dan tujuan, agar nilai ilmiahnya dapat dipertanggungjawabkan.

Adapun teori-teori dan konsep yang mendukung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

## **B. Pengertian Pelayanan Publik**

Hakekat penyelenggaraan pemerintahan adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni bagaimana sumber daya yang ada bisa dimanfaatkan dan diberikan kepada masyarakat. Di bidang pemerintahan masalah pelayanan mempunyai peran yang sangat penting, karena pelayanan merupakan suatu kegiatan pemerintah yang menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparatur negara atau pegawai negeri, sementara itu masyarakat sendiri mempunyai hak atas pelayanan, untuk itulah para aparatur negara dituntut untuk dapat meningkatkan kesadaran bernegara dan bermasyarakat yang ditunjang dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang bermutu tinggi kepada masyarakat.

Menurut Moekijat (1990 : 81) pelayanan merupakan suatu kegiatan aktivitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda atau jasa tertentu. Kesimpulannya, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi (sifatnya dapat berwujud atau tidak berwujud) untuk memenuhi kebutuhan atau permintaanya. Arti pelayanan publik (*public service*) selalu terkait dengan kajian *public administration*. Public administration tidak lagi secara tradisional diartikan semata-mata bersifat kelembagaan (mis : Negara), tetapi dalam hubungannya dengan seberapa besar pengaruh / kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik (Islamy, 1998 : 10).

Berkenaan dengan ini, tekanan pengertian public lebih diarahkan kepada "pengguna jasa layanan" yang dilakukan oleh seorang pelayan publik, dalam hal ini adalah pegawai pemerintah. Para pengguna jasa pelayanan publik yang paling kokrit tentu saja adalah mereka yang secara langsung menerima atau menikmati jasa pelayanan publik itu. Sekalipun demikian, secara konseptual pihak yang disebut pengguna jasa pelayanan publik itu sesungguhnya tidak hanya mereka yang langsung menikmatinya. Para calon pengguna dan para pengguna jasa pelayanan publik dimasa datang termasuk kategori ini (Abdul Wahab, 1997 : 70).

Pemahaman diatas tentunya memberikan arahan tersendiri terhadap kualifikasi pemberian pelayanan. Disinilah perbedaan makna antara publik dan non publik. Stahl (1984 : 35) sebagaimana dikutip Zauhar (1996 : 13), membedakan antara administrasi publik dan non-publik (privat) dari wacana pelayanan, yaitu :

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik lebih bersifat urgen atau mendesak dari pada yang dilaksanakan privat.
- b. Pelayanan yang ditangani oleh administrasi publik pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli atau semi monopoli.
- c. Kegiatan administrasi publik terikat oleh hubungan hukum formal.
- d. Pembuatan administrasi public berada dibawah pengamatan masyarakat.
- e. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik tidak terikat harga pasar.

Dalam definisi yang dikemukakan oleh Woworuntu (1997 : 22) menyebutkan bahwa : Pelayanan publik adalah merupakan pendekatan seutuhnya seorang pegawai instansi kepada masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan berikutnya.

Menurut Islamy (2000 : 25) setiap pelayanan harus bisa memahami, beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni :

- a. Prinsip Aksesibilitas, yakni pada hakekatnya setiap pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak, dan system pelayanan sapat mungkin dekat dan mudah dijangkau/diakses oleh penggunaan pelayanan.
- b. Prinsip Kontinuitas, yakni bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip Teknikalitas, yakni bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan system, prosedur dan instrument pelayanan.

- d. Prinsip Profitabilitas, bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas, yakni bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas meberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut Kepmenpen Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum, diartikan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan. Selama ini masyarakat mengkoordinasikan pelayanan oleh aparatur pemerintah cenderung kurang memuaskan bahkan menjengkelkan. Hal ini dapat dilihat dari segi banyaknya ketidakpuasan yang diajukan masyarakat kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Bone, 2001 : 11).

Oleh karena itu menurut pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan organisasi publik diatur oleh Keputusan Menetri Pendayagunaan Aparatur Negara No : 63/KEP/M.PAN/7/2003 harus mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan/
2. Kejelasan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai  
:



- a. Prosedur/tata cara pelayanan umum
  - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
3. hak dan kewajiban, naik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerimaan.
  4. permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
  5. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
  6. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
  7. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang terbuka dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
  8. Efesien, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan

kelengkapan sebagai persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

9. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan publik dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayan publik harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
11. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Prinsip-prinsip di atas perlu mendapat perhatian serius bagi setiap aparat pelayanan (birokrasi), karena dipundak aparatur itulah kualitas pelayanan akan ditentukan. Masyarakat sebagai penggunaan pelayanan akan menilai sejauh manakah birokrasi garis depan tersebut dapat mewujudkan semua prinsip pelayanan di atas, dan dari tindakan aparatur itulah prinsip akuntabilitas akan terjawab.

Saat ini harapan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan organisasi publik tidak saja dituntut akuntabilitas, transparansi tetapi juga keefektifan dalam membeikan layanan. Karena tidak terpenuhinya harapan tersebut cenderung beban yang harus dipikul masyarakat akan semakin berat. Sebagai pemberi jasa tentunya tanggap terhadap persoalan yang dihadapi masyarakat, terutama untuk memperoleh layanan yang lebih baik dan memuaskan. Apalagi di era globalisasi yang menuntut adanya persaingan

bebas, justru sebagai organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan publik, tidak hanya menghadapi kemungkinan global sebagai akibat terjadinya persaingan bebas. Dengan memperhatikan persoalan tersebut, diperlukan para penjual/pemberi jasa memiliki responsibilitas dan komitmen yang kuat untuk memberikan layanan sesuai harapan masyarakat. Kaitannya dengan uraian tersebut, Abdul Wahab (1998 : 23) menegaskan bahwasanya kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya menjadi bagian dari komitmen pemerintah yang harus diwujudkan. Lebih lanjut dikatakan bahwa kecendrungan global diharapkan pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun. Aspek pelayanan kepada masyarakat inilah yang menjadi salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah karena sesuatu urusan adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat kadangkala kurang bersahabat. Realita yang demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur untuk memberikan pelayanan yang lebih baik (prima). Kepriimaan ini pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan dari masyarakat itu sendiri.

### C. Sistem Pelayanan Kependudukan

Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk yang merupakan bagian kerangka sistem informasi manajemen kependudukan adalah keseluruhan aspek kegiatan Pendaftaran, pengolahan dan penyajian informasi data penduduk termasuk penerbitan NIK, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Surat-surat Keterangan Kependudukan yang diperlukan dalam mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi utama Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Peraturan Daerah No.34 Tahun 2003).

Dengan dikeluarkan kebijakan tersebut dimaksudkan selain sebagai acuan untuk penyelenggaraan KTP juga untuk tertib administrasi pemerintahan agar dapat terjaminnya keakuratannya data kependudukan. Oleh karena itu setiap warga masyarakat diwajibkan memiliki identitas diri atau kartu tanda penduduk guna memudahkan monitoring dan pendataan penduduk dimana ia berada. Kepemilikan KTP merupakan persyaratan mutlak bagi warga masyarakat, bahkan akan dikenakan sanksi atau hukuman. Prosedur dan tata cara penerbitan kartu tanda penduduk pemerintah sebagai berikut :

1. Pembuatan kartu tanda penduduk baru dengan persyaratan sebagai berikut :
  - a. Surat pengantar dari RT/RW.
  - b. Kartu Keluarga
  - c. Pas foto 3 x 4 cm. Sebanyak 3 lembar, dengan tampak wajah meliputi 70% bidang foto dan dengan latar belakang warna putih.
2. Perpanjangan kartu tanda penduduk, dengan syarat sebagai berikut :
  - a. KTP lama

- b. Surat pengantar dari RT/RW
  - c. Kartu Keluarga
  - d. Pas foto ukuran 3 x 4 cm. Sebanyak 3 lembar, dengan tampak wajah meliputi 70% bidang foto dan dengan latar belakang warna putih.
3. Perbaiki kartu tanda penduduk hilang/rusak, dengan syarat sebagai berikut :
- a. Surat pengantar dari RT/RW
  - b. Kartu Keluarga
  - c. KTP yang rusak
  - d. Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 3 (tiga) lembar, dengan tampak wajah meliputi 70% bidang foto dengan latar belakang warna putih.
  - e. Surat keterangan dari Kepolisian bagi mereka yang kehilangan KTP.

Adapun prosedur pengurusan kartu tanda penduduk sebagai berikut :

1. Penduduk/Pemohon berkewajiban :
  - a. Mengisi formulir Kartu Tanda Penduduk (Formulir Model FS-03),
  - b. Melampirkan persyaratan yang dibutuhkan.
2. Kelurahan berkewajiban :
  - a. Menerima dan meneliti berkas permohonan KTP (Formulir Model FS-03 dan persyaratannya),
  - b. Memberikan resi tanda terima permohonan (Formulir Model FS-03 lembar III),
  - c. Menyiapkan dan mengirimkan berkas permohonan KTP (Formulir Model FS-03 lembar I dan persyaratannya) lembar I ke Kecamatan.
3. Kecamatan berkewajiban :

- a. Menerima dan meneliti berkas permohonan KTP yang diterima dari Kelurahan.
  - b. Melakukan perekaman data sesuai formulir Model FS-03 lembar I.
  - c. Mengarsipkan berkas permohonan KTP,
  - d. Melakukan pengiriman hasil perekaman data dalam bentuk file komputer ke Dinas Catatan Sipil, kependudukan dan KB.
4. Dinas Catatan Sipil, kependudukan dan KB
- a. Melakukan proses penerimaan hasil perekaman data dari Kecamatan,
  - b. Melakukan proses verifikasi data ke Bank dan Kependudukan,
  - c. Melakukan proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk (Model OS-03)
  - d. Mengirimkan Kartu Tanda Penduduk ke Kecamatan.
5. Kecamatan berkewajiban :
- a. Menerima meneliti dan menanda tangani Kartu Tanda Penduduk,
  - b. Melakukan laminasi KTP tersebut,
  - c. Mengirim Kartu Tanda Penduduk ke Kelurahan.
6. Kelurahan berkewajiban :
- Menerima resi tanda terima permohonan dan menyerahkan Kartu Tanda Penduduk kepada penduduk yang bersangkutan.

#### **D. Pengertian Pemerintahan dan Pemerintahan Kecamatan**

Berkaitan dengan pengertian pemerintahan sebagai kegiatan yang berkenaan dengan fungsi negara, maka perlu dikemukakan pengertian dari pemerintahan.

Menurut Suriningrat (1992 : 10) pemerintahan adalah perbuatan atau cara atau urusan memerintah, misalnya pemerintahan yang adil, pemerintahan demokratis, pemerintahan diktator, dan lain-lainnya.

Pemerintahan menurut Ndraha (1997 : 6) adalah gejala sosial, artinya terjadi di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun antar individu dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat di dalam sebuah masyarakat.

Menurut Tjenreng (1982 : 1) pemerintahan adalah kumpulan dari kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi, badan lembaga, atau pejabat negara yang telah ditetapkan dan yang dilakukan untuk kepentingan negara itu sendiri.

Saparin (1979 : 21) mengemukakan bahwa semua kegiatan atau proses yang berhubungan dengan pelaksanaan dari pada tujuan pemerintahan desa dan kelurahan. Kegiatan atau proses mana yang bersumber pada wewenang hukum yang diberikan oleh keseluruhan pranata pedesaan atau tata pemerintahan desa dan kelurahan dan penerapan prinsip serta perilaku.

Menurut Ndraha (1991 : 204) fungsi pemerintah selain memberikan pelayanan terhadap masyarakat, juga mempunyai fungsi lainnya. Yang dikehendaki ialah pembangunan, perubahan sosial atau peningkatan kualitas hidup manusia, pemerintah dalam hal ini berfungsi-fungsi sebagai agen pembaharuan sosial, penjual nilai-nilai baru. Inilah fungsi penyuluhan.

Kansil (1994 : 40) menjelaskan secara rinci mengenai fungsi-fungsi daripada pemerintahan kecamatan yaitu :

1. Melakukan koordinasi terhadap jalannya kegiatan pemerintahan kelurahan, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat.
2. Melakukan tugas dibidang dan pembinaan masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Melakukan usaha dalam rangka peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat.
4. Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
5. Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan kepada pemerintah kelurahan.

Dari pendapat tersebut maka pemerintahan kecamatan mempunyai fungsi sangat berat karena menyangkut upaya peningkatan kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan serta meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga dengan demikian juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap program-program pemerintah kelurahan yang melibatkan peran serta masyarakatnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintahan kecamatan merupakan badan kekuasaan terendah yang memiliki wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan pemerintahan kecamatan atau fungsi-fungsinya yang mencakup pelayanan kepada masyarakat, dimana kegiatan-kegiatan tersebut berdasarkan peraturan atau wewenang hukum yang mengaturnya dan untuk kepentingan masyarakat pada kecamatan tersebut.



Berdasarkan ketentuan umum Undang-Undang Nomor 5 tahun 1979 yang diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan desa yang dimaksud dengan kecamatan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah camat dan tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sejalan dengan ketentuan tersebut maka berdasarkan Keputusan Mendagri Nomor 115 tahun 1991 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan menyebutkan bahwa (pasal 1 dan 2) kelurahan merupakan aparat pemerintah yang berada dibawah camat dan bertanggungjawab terhadap Bupati / Walikota melalui camat kepada kelurahan yang berada dalam kabupaten / kota. Kelurahan mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan urusan pemerintahan daerah di wilayahnya.

Seiring dengan perkembangan zaman maka banyak yang harus mengalami perubahan dikarenakan makin berkembangnya penduduk, sehingga memerlukan banyaknya pelayanan yang harus diberikan dan lebih banyak campur tangan pemerintah, sehingga pada masa pembangunan saat ini makin banyak desa-desa otonomi yang mengalami perubahan bentuk desanya karena banyak hak otonomi yang tidak berfungsi lagi bahkan tidak lagi memilikinya sehingga status desa diubah menjadi kelurahan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 65 Tahun 1999 menyatakan bahwa syarat-syarat pembentukan kecamatan adalah, antara lain :

- a. Faktor penduduk : sedikit-dikitnya 2.500 jiwa, atau 500 kepala keluarga dan sebanyak-banyaknya 20.000 jiwa atau 4.000 kepala keluarga.
- b. Faktor luas wilayah : komunikasi, transportasi, dan jarak dengan pusat kegiatan pemerintahan dan pusat-pusat pengembangan.
- c. Faktor letak : perhubungan, pemasaran, sosial dan prasarana fisik pemerintah.
- d. Faktor sosial budaya : agama dan adat istiadat.
- e. Faktor kehidupan masyarakat, mata pencaharian dan ciri-ciri kehidupan masyarakatnya (C.S.T.Kansil dan Christine C.T Kansil 2002 : 285)

Persyaratan tersebut perlu diperhatikan agar kelurahan yang baru dibentuk itu mampu memenuhi fungsinya untuk melaksanakan kegiatan dalam penyelenggaraan pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat.

#### **E. Pengertian Administrasi Pemerintahan Kecamatan.**

Berikut penulis akan mengemukakan pendapat beberapa sarjana tentang administrasi pemerintahan kecamatan yang menjadi objek penelitian dalam penulisan ini.

Pengertian administrasi pemerintahan kecamatan pada hakekatnya adalah kegiatan-kegiatan daripada pemerintah dalam menyelenggarakan

pemerintahan. Oleh karena itu administrasi pemerintah ditujukan agar penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan dapat terlaksana dengan berhasil guna dan berdaya guna.

Penggunaan atau penerapan prinsip-prinsip serta perilaku administrasi negara oleh badan-badan atau instansi-instansi pemerintahan agar terdapat tertib administrasi yaitu yang berkaitan dengan penyusunan organisasi, pembagian wewenang/kerja, atau tugas kewajiban serta fungsi-fungsi pengendalian aparatur atau personil, hubungan kerja, koordinasi, sinkronisasi, delegasi wewenang, perencanaan, pengawasan, dan sebagainya.

Berbicara tentang administrasi kecamatan, Baratha (1992 : 76) berpendapat bahwa administrasi kecamatan adalah semua kegiatan atau proses yang berhubungan dengan pelaksanaan daripada pemerintahan kecamatan yang terdiri dari tiap-tiap kewajiban dan tanggung jawab serta hubungan kerjanya.

Sidirwo (1983 : 45) menyatakan administrasi pemerintahan kecamatan meliputi bidang penyelenggaraan dan pencatatan serta laporan kegiatan administrasi pemerintahan, keuangan kelurahan, dan kependudukan. Sedangkan menurut Siswanto (1992 : 10) administrasi pemerintahan kecamatan adalah kegiatan penataan usaha kerjasama sekelompok orang dalam mencapai tujuan pemerintahan kecamatan.

Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa di dalam melaksanakan tugas pemerintahannya di kecamatan harus mengadakan hubungan kerja antara kepala kecamatan dengan aparatnya.

Kemudian Widjaja (2002 : 88) berpendapat administrasi pemerintahan kecamatan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan kecamatan untuk mencapai tujuan yaitu mampu menegakkan masyarakat dalam partisipasinya dalam pembangunan dan terwujudnya Demokrasi Pancasila secara nyata guna peningkatan taraf hidup masyarakatnya.

Selanjutnya Ndraha (1991 : 46) mengatakan bahwa administrasi pemerintahan kelurahan adalah segenap usaha yang dilakukan oleh pemerintahan kecamatan guna memenuhi atau menjamin terlaksananya kebijaksanaan publik yang telah ditetapkan oleh pihak atasnya dan bertanggungjawab kepada pemerintah atasnya tersebut.

Saparin (1979 : 87) menyebutkan administrasi pemerintahan kecamatan bukanlah semata-mata meliputi tugas ketatausahaan, akan tetapi keseluruhan tugas-tugas sebagai akibat hukum atau timbulnya ikatan-ikatan, ketetapan atau status pengakuan yang berlaku umum dan khusus serta adanya fungsi-fungsi dari pelaksanaan tugas-tugas dari eksekutif pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan wewenang pemerintah kelurahan.

Dari pendapat tersebut diatas, penulis mencoba menyimpulkan bahwa administrasi pemerintahan kecamatan adalah segala proses kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh aparat pemerintahan kecamatan untuk mencapai tujuan kelurahan yang telah ditetapkan.

Selain tugas tersebut Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

- a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

- b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.

Dari pendapat tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kegiatan administrasi pemerintahan kecamatan adalah semua kegiatan yang bersumber pada wewenang pemerintahan kecamatan, yang terdiri atas tugas bidang pemerintahan, tugas bidang pelayanan umum, dan tugas bidang tata usaha.

Mengingat fungsi pemerintahan kecamatan sebagai mata rantai yang paling bawah dalam hubungan pemerintahan, maka akan sangat berpengaruh dalam tata kerja kehidupan masyarakat secara keseluruhan. Di samping itu kecamatan mempunyai arti penting sebagai sumber data statistik dan informasi primer mengenai masalah kependudukan dan sosial ekonomi.

Sejalan dengan perkembangan pembangunan yang ada, masyarakat makin meningkat baik kualitas maupun kuantitasnya. Perkembangan ini mengakibatkan dibutuhkannya pelayanan yang serba cepat, tepat dan berkualitas dari pemerintahan kecamatan. Untuk itu, perlu adanya penyempurnaan administrasi kecamatan yang ditujukan pada suatu perubahan yang akan

menghasilkan suatu struktur dan sistem yang baru, yang disesuaikan dengan situasi dan kebutuhan masa kini. Jadi perubahan tersebut dapat juga diartikan sebagai suatu modernisasi dari keadaan yang baru.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Nomor 39 Tahun 2009 tentang Lembaga Perangkat Kabupaten Kutai Pembentukan Struktur Organisasi Kecamatan. Peraturan ini sejalan dengan Peraturan yang mengatur sebelumnya, yaitu berdasarkan Keputusan Mendagri Nomor 115 Tahun 1991 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kecamatan, sehingga berdasarkan peraturan daerah tersebut pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintahan kecamatan dibagi ke dalam lima bidang urusan yang masing-masing dikepalai oleh seorang kepala urusan atau kepala seksi (kasi-kasi), yaitu :

- Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat sebagai unsur staf.
- Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas penyelenggaraan pemerintahan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/aparatur kecamatan.
- Adapun untuk melaksanakan tugasnya, Sekretaris mempunyai fungsi
  1. Tugas pokok : Melaksanakan urusan umum, kepegawaian, keuangan dan perencanaan.
  2. Uraian Tugas :
    - a. Melaksanakan urusan surat menyurat meliputi :
      1. Menerima dan membukukan serta mengkalsifikasikan surat-surat masuk.
      2. Mendistribusikan surat-surat masuk sesuai diposisi.

3. Mengkoordinir dan memantau surat-surat masuk yang sifatnya perlu penanganan serta.
4. Membukukan dan mengendalikan serta mendistribusikan surat-surat keluar sesuai dengan tujuan.
5. Menyiapkan tempat penyimpanan arsip.
6. Mengatur, menyimpan dan memelihara bahan-bahan kearsipan baik arsip yang aktif maupun in aktif.
7. Membuat jadual retensif arsip.
8. Menyiapkan pelaksanaan pemusnahan arsip yang sudah meliputi jangka retensi arsip.
9. melayani peminjaman bahan-bahan kearsipan.
10. Menerima, mengelompokkan, memberi kode dan mengirimkan surat keluar.
11. Melaksanakan pembinaan sistim kearsipan pola baru.

## **F. Definisi Konsepsional**

Berdasarkan pada uraian teori dan konsep, maka konsep daripada penelitian ini adalah Administrasi Pemerintahan Kecamatan.

**Administrasi Pemerintahan Kecamatan** adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah kecamatan yang meliputi urusan pemerintahan, urusan ketentraman dan ketertiban, urusan pembangunan, urusan kesejahteraan rakyat, dan urusan umum dalam rangka pencapaian tujuan pemerintahan kecamatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengaturnya.

**Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)** adalah suatu rangkaian kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan oleh petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Kecamatan Anggana beserta jajaran instansi terhadap setiap penduduk atau warga masyarakat yang berada pada semua wilayah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia yang memerlukan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai bukti diri.

### **G. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan penjabaran lebih lanjut dari definisi konseptual yaitu Administrasi Pemerintahan Kecamatan. Menurut Lexy Meleong (2004 : 94) fokus penelitian kualitatif yang dimaksudkan adalah :

1. Penelitian dapat membatasi studi dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inquiry.
2. Penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi atau kriteri keluar masuk suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan.

Sesuai dengan pendapat yang telah dikemukakan tersebut, maka fokus penelitian ini adalah ;

1. Pelayanan dalam pembuatan Kartu Penduduk (KTP).
  - a. Proses dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
  - b. Sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan
  - c. Keandalan atau kephahaman petugas pelaksana dalam proses pemberian pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
  - d. Ketetapan waktu dan biaya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda penduduk (KTP)



2. Faktor-faktor penghambat atau kendala yang dihadapi oleh petugas pelaksana atau yang dihadapi oleh petugas pelaksana dalam proses pemberian pelayanan Kartu Tanda penduduk (KTP).

#### **H. Jenis Penelitian.**

Penelitian yang digunakan oleh penulis dalam skripsi ini adalah bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang berupaya menggambarkan atau mengungkapkan suatu keadaan di lapangan sehingga dapat diketahui indikator dari variabel yang diteliti.

Penelitian ini terbatas pada usaha menggambarkan keadaan fakta, hasil penelitian ditekankan pada gambaran secara objektif tentang yang sebenarnya dari objek yang diteliti, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa dan diiringi juga dengan pemberian interpersi-interpersi yang mendukung.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Wilayah Penelitian**

Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat dimaksimalkan sedemikian rupa, sehingga memberikan nilai manfaat bagi publik. Oleh karena itu yang seharusnya dilakukan oleh aparatur negara, antara lain mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, mendahulukan kepentingan umum, dan sebagainya sebagaimana yang diatur dalam kode etik pegawai negeri. Namun hal tersebut lebih sering dijadikan slogan politis ketimbang mempraktakkannya secara sungguh-sungguh di lapangan. Kondisi demikian perlu ditata kembali dan menempatkan birokrasi pada posisi yang benar, sehingga dalam menjalankan fungsinya benar akan memberikan kontribusi yang berarti bagi kepentingan masyarakat. Karena rendahnya kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membuat/memiliki kartu tanda penduduk. Padahal Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan tanda identitas diri yang harus dimiliki oleh setiap warga masyarakat yang sudah memenuhi persyaratan diantaranya minimal berusia 17 tahun atau kurang dari 17 tahun namun yang bersangkutan sudah menikah. Memiliki KTP adalah wajib bagi setiap warga, hal tersebut dimaksudkan selain untuk identitas diri, tertib administrasi kelurahan/kecamatan juga untuk pengendalian kependudukan pada masing-masing wilayah, dan

yang lebih urgen tentang data kependudukan adalah dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk menentukan kebijakan pemerintah.

Oleh karena itu pemerintah Kota / Kabupaten menerbitkan Perda No. 34 Tahun 2003 tentang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga dapat meningkatkan pelayanan KTP di Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara. Upaya pengembangan dan peningkatan kualitas layanan dalam masyarakat yang bermaksud agar anggota masyarakat untuk membuat KTP. Upaya-upaya pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik seperti yang tercantum di Perda No. 34 Tahun 2003 dengan menyederhanakan prosedur pembuatan KTP dan SK Walikota / Bupati No. 31 Tahun 2006 untuk menggratiskan biaya pembuatan KTP menunjukkan prinsip-prinsip pelayanan KTP yaitu sederhana, ekonomis dan kepastian biaya seperti yang termuat pada pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan organisasi publik diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 sehingga dapat menghapuskan hambatan-hambatan sebanyak mungkin guna membebaskan organisasi dan masyarakat di dalamnya, melepaskan diri dari halangan-halangan yang hanya memperlamban reaksi dan merintanginya dalam pelayanan. Selain itu juga pemerintah Kota /Kabupaten juga telah mensosialisasikan upaya pemerintah untuk menggratiskan biaya pembuatan KTP dengan memasang Baliho atau Papan Reklame yang memberitahukan bahwa

pembuatan KTP di Kota / Kabupaten gratis. Kemudian Kecamatan Anggana juga telah dilengkapi dengan fasilitas sesuai dengan perkembangan teknologi modern sehingga mampu memproduksi dalam jumlah yang lebih besar seperti Komputer dengan kapasitas yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Anggana merupakan sebuah kecamatan yang terletak di pinggir Kabupaten Kutai Kartanegara. Posisi kecamatan ini sangat strategis, karena terletak antara ibukota Kabupaten Kutai Kartanegara kota Tenggarong .

Adapun yang menjadi wilayah penelitian dalam penelitian ini adalah Lingkungan Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara.

## **B. Sumber Data**

Dalam penelitian kualitatif, informan ditentukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan informasi yang diperlukan. Dan cara pemilihan informan, penulis hanya menggunakan *key informan* yaitu beberapa orang pegawai yang diambil dari masing-masing urusan sesuai dengan indikator yang penulis teliti.

Sedangkan jenis data dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui informan dengan cara melakukan pengamatan dan melakukan tanya jawab secara langsung yang dipandu dengan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan sebelumnya oleh penulis.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :
  - a. Dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian.
  - b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang relevan penelitian dengan fokus penelitian.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan beberapa cara mengumpulkan data yaitu :

Penggunaan perpustakaan yaitu menggunakan perpustakaan sebagai sarana pengumpulan data dengan jalan mempelajari buku-buku atau referensi, dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Penelitian lapangan, dalam penelitian penulis menggunakan tiga cara yaitu :

1. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan terhadap objek penelitian yang diteliti.
2. Wawancara, cara ini untuk mendapatkan data-data dengan melakukan interview langsung dengan orang-orang yang merupakan sumber keterangan dan mengetahui kondisi kecamatan.
3. Dokumentasi, yaitu penulis mengumpulkan dokumen-dokumen dan data-data yang berkaitan dengan penulisan ini.

#### D. Analisis Data

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu berupaya untuk menggambarkan atau melukiskan tentang data dan fakta mengenai objek penelitian tanpa memberikan hipotesis, maka analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman (1996 : 20) mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari tiga komponen, antara lain :

##### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.

##### 2. **Data Reduction** atau Penyederhanaan Data

Penyederhanaan data adalah proses memilih, memfokuskan menyederhanakan, dengan membuat abstraksi. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat, dan sekaligus dapat dibuktikan.

##### 3. **Data Display** atau penyajian Data

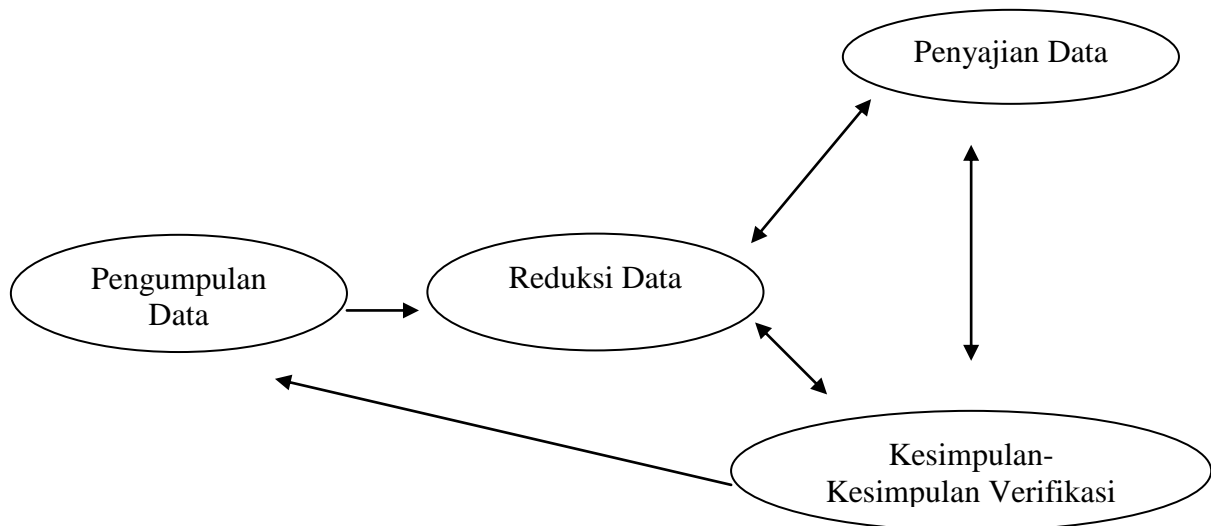
Penyajian data adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan memungkinkan melakukan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan

mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarakan pemahaman.

#### 4. **Conclusion Drawing** atau Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah ketiga yang meliputi makna yang telah disederhanakan dan disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Jelaslah data kualitatif merupakan analisis yang terdiri dari reduksi data atau penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dapat diperhatikan pada gambar berikut ini :



Gambar 1 : Analisis Data Model Interaktif

Sumber : Milles dan Huberman, *Analisa Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*, 1992, hal 20.

## H. Jadwal Penelitian

Penyusunan skripsi ini diperkirakan memakan waktu kurang lebih lima bulan, terhitung sejak pengajuan judul sampai selesainya skripsi. Secara garis besar penyusunan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bulan Januari 2015 penulis mengajukan judul skripsi kepada Ibu Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, sekaligus memohon kesediaannya untuk menentukan Dosen Pembimbing.
2. Bulan Februari 2015 menyusun rencana penelitian, kemudian mengadakan penelitian kepustakaan untuk menghimpun data tentang teori yang mendukung dan ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.
3. Bulan Maret 2015, mengadakan research lapangan dan pengumpulan data.
4. Bulan April 2015 mengolah data serta menulis naskah skripsi dan berkonsultasi dengan dosen pembimbing.
5. Bulan Mei 2015 memohon persetujuan Dosen pembimbing dan persiapan untuk mengikuti ujian skripsi.



## **BAB IV**

### **MATERI SRIPSI DAN PENYAJIAN DATA**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1.1 Wilayah Kecamatan**

Kecamatan Tenggarong Seberang adalah salah satu kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara. Kecamatan Tenggarong Seberang dalam perkembangannya maju pesat, pertumbuhan penduduk relatif cepat dan ramai dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Kecamatan Tenggarong Seberang terdiri atas 18 desa / kelurahan dengan jumlah penduduk pada akhir tahun 2008 berjumlah 50.734 jiwa WNI yang terdiri dari laki-laki 25.661 jiwa dan perempuan 22.936 jiwa WNI.

##### **1.2 Penduduk**

Penduduk Kecamatan Tenggarong Seberang tergolong masyarakat yang heterogen. Dari data-data keadaan penduduk menunjukkan pola kehidupan pembauran atau asimilasi karena hampir semua suku yang terdapat di Indonesia terdapat di Lingkungan Kecamatan Tenggarong Seberang.

Jumlah penduduknya adalah 12.439 jiwa WNI yang terdiri dari laki 6.426 jiwa dan perempuan 6.012 jiwa WNI.

Kemudian dilihat dari mata pencaharian penduduk Kecamatan Tenggarong Seberang sebagian besar karyawan swasta, pegawai negeri

sipil dan pedagang. Untuk jelasnya dapat kita lihat pada tabel 1 berikut ini

:

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian**

| No     | Jenis Mata Pencaharian | Jumlah (Jiwa) |
|--------|------------------------|---------------|
| 1      | Karyawan Swasta        | 1.811         |
| 2      | Pegawai Negeri         | 1.278         |
| 3      | Pedagang               | 885           |
| 4      | Pertukangan            | 428           |
| 5      | Pensiunan              | 457           |
| 6      | Pemulung               | 6             |
| 7      | TNI/Polri              | 87            |
| 8      | Jasa angkutan          | 315           |
| 9      | Nelayan                | 392           |
| Jumlah |                        | 5.659         |

Sumber Data : Profil Kecamatan Tenggarong Seberang Tahun 2008

Dilihat dari tingkat pendidikannya, penduduk Kecamatan Tenggarong Seberang sebagian besar adalah Tamatan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) atau Sederajat sebanyak 2.613, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 2. Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan**

| No | Tingkat Pendidikan       | Jumlah (Jiwa) |
|----|--------------------------|---------------|
| 1  | Tamat TK                 | 546           |
| 2  | Tamat SD / Sederajat     | 1.173         |
| 3  | Tamat SLTP / Sederajat   | 2.613         |
| 4  | Tamat SLTA / Sederajat   | 2.401         |
| 5  | Tamat Akademik (D1 – D3) | 1.005         |

|        |                                  |       |
|--------|----------------------------------|-------|
| 6      | Tamat Perguruan Tinggi (S1 – S2) | 939   |
| Jumlah |                                  | 8.677 |

Sumber Data : Profil Kecamatan Tenggarong Seberang Tahun 2008

Dari jumlah penduduk seperti yang telah dikemukakan di atas, kalau dilihat dari segi agama yang dianut oleh penduduk Kecamatan Tenggarong Seberang mayoritas pemeluk agama Islam dan selebihnya pemeluk agama Kristen Protestan, Katolik, Hindu dan Budha. Walaupun bermacam-macam pemeluk agama yang terdapat di Kelurahan Karang Asam Ilir, kerukunan hidup beragama tetap terpelihara dengan baik. Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah penduduk sesuai dengan agama yang dipeluknya agama yang dipeluknya seperti tabel berikut ini :

**Tabel 3. Jumlah Penduduk Menurut Agama**

| No     | Agama             | Jumlah (Jiwa) |
|--------|-------------------|---------------|
| 1      | Islam             | 11.427        |
| 2      | Kristen Protestan | 641           |
| 3      | Kristen Katolik   | 191           |
| 4      | Hindu             | 35            |
| 5      | Budha             | 115           |
| Jumlah |                   | 12.409        |

Sumber Data : Profil Kecamatan Tenggarong Seberang Tahun 2008

### 1.3. Fasilitas Kecamatan

Guna memenuhi fungsi pelayanan umum kepada masyarakat maka Kecamatan Tenggarong Seberang juga menyediakan berbagai fasilitas untuk masyarakat agar dapat melaksanakan aktifitasnya dan juga untuk memberikan

pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Berikut ini daftar fasilitas atau infra struktur daripada Kecamatan Tenggarong Seberang :

**Tabel 4. Jumlah Lembaga Pendidikan**

| No     | Jumlah Lembaga Pendidikan | Jumlah |
|--------|---------------------------|--------|
| 1      | Taman Kanak-Kanak         | 3      |
| 2      | Sekolah Dasar / Sederajat | 4      |
| 3      | SLTP / Sederajat          | 2      |
| 4      | SLTA / Sederajat          | 1      |
| 5      | Perguruan Tinggi          | -      |
| Jumlah |                           | 10     |

Sumber Data : Profil Kecamatan Tenggarong Seberang Tahun 2008

Sedangkan sarana penunjang dalam kehidupan beragama adalah dengan tersedianya sarana peribadatan seperti mesjid, gereja maupun yang lainnya. Kalau dilihat dari jumlah sarana peribadatan tersebut belum cukup memadai sebab yang tersedia Cuma mesjid dan gereja sedangkan vihara dan pura belum tersedia. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5. Jumlah Sarana Peribadatan**

| No     | Jenis Sarana Pendidikan | Jumlah (buah) |
|--------|-------------------------|---------------|
| 1      | Mesjid                  | 6             |
| 2      | Gereja                  | 6             |
| 3      | Vihara                  | -             |
| 4      | Pura                    | -             |
| Jumlah |                         | 12            |

Sumber Data : Profil Kecamatan Tenggarong Seberang Tahun 2008

Untuk memenuhi akan kesehatan maka fasilitas yang ada di Kecamatan Tenggarong Seberang antara lain puskesmas, apotik, toko obat, posyandu, tempat dokter praktek dan lain-lain.

**Tabel 6. Jumlah Fasilitas di Bidang Kesehatan**

| No     | Jenis Fasilitas Kesehatan | Jumlah |
|--------|---------------------------|--------|
| 1      | Puskesmas                 | 1      |
| 2      | Posyandu                  | 12     |
| 3      | Tempat Dokter Praktek     | 1      |
| 4      | Apotik                    | 1      |
| 5      | Toko Obat                 | 1      |
| 6      | Rumah sakit               | -      |
| Jumlah |                           | 16     |

Sumber Data : Profil Kecamatan Tenggarong Seberang Tahun 2008

Sedangkan untuk sarana penunjang dalam berolahraga maka fasilitas yang ada di Kecamatan Tenggarong Seberang adalah lapangan sepak bola, basket, bulutangkis. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tbel 7. Jumlah Fasilitas di Bidang Olahraga**

| No     | Jenis Fasilitas Olahraga | Jumlah |
|--------|--------------------------|--------|
| 1      | Lapangan Sepak Bola      | 3      |
| 2      | Lapangan Bola Basket     | 1      |
| 3      | Lapangan Bulutangkis     | 1      |
| 4      | Lapangan Tenis           | 5      |
| 5      | Lapangan Hoki            | 1      |
| 6      | Panahan                  | 1      |
| 7      | Panjat Tebing            | 1      |
| Jumlah |                          | 13     |

Sumber Data : Profil Kecamatan Tenggarong Seberang Tahun 2008

#### 1.4. Struktur Organisasi

Dalam perkembangan kelurahan yang terjadi tersebut maka akan mempengaruhi pula pada struktur organisasi yang ada di kelurahan, karena struktur organisasi merupakan suatu susunan mekanisme kerja antara bagian yang satu dengan yang lainnya. Di dalam organisasi dapat dikatakan dengan jelas seperti susunan tingkat unit-unit dan tingkat jabatan, disamping itu juga menjelaskan tentang pembagian tugas dan tata hubungan dari masing-masing unit atau bidang tertentu.

Struktur organisasi Kecamatan Tenggarong Seberang berpendoman pada Peraturan Daerah No. 4 tahun 2001, dimana pemerintahannya dikepalai oleh Camat. Kepala Kecamatan ini membawahi langsung lingkungan yang ada di wilayahnya dan dalam pelaksanaannya dibantu oleh sekretaris dan seksi-seksi urusan lainnya. Sekretaris membawahi seksi-seksi urusan merupakan unsur staf yang bertugas membantu lurah dibidang administratif yang berkenaan akan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan fungsi-fungsinya tersebut maka sekretariat dibagi dalam beberapa seksi-seksi yaitu terdiri atas : seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan kebersihan, seksi pembangunan masyarakat dan seksi kesejahteraan rakyat. Setiap seksi-seksi tersebut mempunyai tugas dan fungsi masing-masing dan dikepalai oleh seorang kepala staf guna membantu sekretaris dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sedangkan di tingkat terendah kita masih menjumpai adanya Rukun Tetangga (RT).

Adapun susunan organisasi dan personalia pemerintahan Kecamatan Tenggarong Seberang adalah sebagai berikut :

**Tabel 8. Susunan Organisasi dan Personalia**

| No | Nama                  | Jabatan           |
|----|-----------------------|-------------------|
| 1  | Imansyah Runi, BA     | Lurah             |
| 2  | Drs. Sopian Nur       | Sekretaris        |
| 3  | Arbain, S.Sos         | Kasi Pemerintahan |
| 4  | Drs. Baharuddin       | Kasi Kamtrantib   |
| 5  | Marta                 | Kasi Pembangunan  |
| 6  | Syarifah Zahrah S.Sos | Kasi Kesra        |
| 7  | Jumiati               | Bandahara         |
| 8  | Safuan                | Babinsa           |
| 9  | Mustafa               | Staf PBB          |
| 10 | H.M. Taher            | Babinkantibmas    |
| 11 | Seldas Limbong        | PPLKB             |

Sumber Data : Profil Kelurahan Karang Asam Ilir Tahun 2007

## **B. Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Kelurahan**

Pelaksanaan Administrasi pemerintahan kecamatan seperti yang telah dikemukakan pada Bab II adalah berupa peningkatan pelayanan dalam bidang pemerintahan, tata usaha dan keuangan pemerintahan kelurahan yang diselesaikan dalam setiap urusan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kecamatan. Banyaknya pelayanan yang diberikan alam upaya menyempurnakan administrasi pemerintahan kecamatan di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara.

Di dalam perkembangan administrasi pemerintahan kecamatan di Kecamatan Tenggarong Seberang ini penulis menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu :

#### 1. Tugas Bidang Pemerintahan

Dalam tugas bidang pemerintahan ini meliputi kegiatan yang berhubungan dengan pencatatan register yaitu : 1) Perubahan jumlah jiwa orang karena meninggal dan lahir. 2) Perubahan jumlah jiwa orang karena datang dan pergi. 3) Daftar alat-alat dan inventaris kelurahan. 4) Anggaran belanja. 5) Penduduk. 6) Buku tamu.

Dengan demikian kepala kelurahan, sekretaris juga staf urusan kelurahan adalah pelaksana dan penanggung jawab utama di bidang pemerintahan sebab kepala kelurahan mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas kelancaran administrasi pemerintahan yang dipimpinnya.

Pada tugas bidang pemerintahan ini lebih menitikberatkan pada urusan kependudukan dan pelayanan kepada masyarakat serta tugas-tugas lain berupa laporan-laporan dan mengevaluasi data di bidang pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menelaah data-data yang ada pada Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diketahui apakah pelayanan kepada masyarakat di dalam pencatatan register semakin meningkat dan dilakukan sebagaimana ketentuan yang berlaku. Untuk melihat gambaran administrasi dalam tugas bidang pemerintahan dapat kita lihat pada tabel-tabel berikut ini :



**Tabel 9. Tugas Bidang Pemerintahan di Kelurahan Karang Asam**

| No.    | Bentuk Urusan Bidang Pemerintahan            | Tahun        |              |
|--------|--|--------------|--------------|
|        |  | 2006         | 2007         |
| 1      | Jumlah jiwa orang karena meninggal dan lahir | 116 orang    | 69 orang     |
| 2      | Jumlah jiwa orang karena datang dan pergi    | 330 orang    | 407 orang    |
| 3      | Penduduk                                     | 11.456 orang | 12.439 orang |
| 4      | Buku Tamu                                    | 12 orang     | 11 orang     |
| Jumlah |  | 11.914       | 12.926       |

Sumber Data : Profil Kelurahan Karang Asam Ilir Tahun 2007

**Tabel 10. Tugas Bidang Pemerintahan di Kelurahan Karang Asam Ilir**

| No     | Bentuk Urusan Bidang Pemerintahan         | Tahun  |         |
|--------|---|--------|---------|
|        |   | 2006   | 2007    |
| 1      | Daftar alat-alat dan inventaris kelurahan | 5 buah | 10 buah |
| Jumlah |   | 5 buah | 10 buah |

Sumber Data : Profil kelurahan Karang Asam Ilir Tahun 2007

**Tabel 11. Tugas Bidang Pemerintahan di Kelurahan Karang Asam Ilir**

| No     | Bentuk Urusan Bidang Pemerintahan | Tahun          |                |
|--------|-----------------------------------|----------------|----------------|
|        |                                   | 2006           | 2007           |
| 1      | Anggaran Belanja                  | Rp 185.533.375 | Rp 185.533.375 |
| Jumlah |                                   | Rp 185.533.375 | Rp 185.533.375 |

Sumber Data : Profil Kelurahan Karang Asam Ilir Tahun 2007

Dari tabel 9 9a,b,c) di atas maka dapat dilihat dalam tugas bidang pemerintahan yang dilakukan pada tiap tahunnya untuk perubahan jumlah jiwa orang karena meninggal dan lahir, jumlah jiwa orang karena datang dan pergi, daftar alat-alat dan inventaris kelurahan, penduduk dan buku tamu terus mengalami peningkatan pada tahun 2007 daripada tahun 2006.

## 2. Tugas Bidang Pelayanan Umum

Dalam tugas bidang pelayanan umum ini dalam kegiatannya pemerintahan kelurahan menangani masalah pengurusan pemberian bermacam-macam surat izin yaitu : 1) Surat Izin IMB, 2) Surat Izin Credit Bank, 3) Surat Izin Usaha, 4) Surat berbagai keperluan.

**Tabel 12. Jumlah Surat izin dan Surat Keterangan di Lingkungan Kelurahan Karang Asam Ilir**

| No     | Bentuk Urusan Bidang Pelayanan umum | Tahun       |             |
|--------|-------------------------------------|-------------|-------------|
|        |                                     | 2006        | 2007        |
| 1      | Surat Izin IMB                      | 14 surat    | 16 surat    |
| 2      | Surat Izin Credit Bank              | 16 surat    | 22 surat    |
| 3      | Surat izin Usaha                    | 25 surat    | 28 surat    |
| 4      | Surat Berbagai Keperluan            | 2.720 surat | 3.617 surat |
| Jumlah |                                     | 2775 surat  | 3.63 surat  |

Sumber Data : Profil Kelurahan karang Asam Ilir Tahun 2007

## 3. Tugas Bidang Tata Usaha

Dalam urusan di bidang tata usaha meliputi :

### 1) Tata Usaha Umum

Pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tanggung jawab yang harus dilakukan tata usaha umum antara lain : 1) Register dan dokumentasi, 2) Data-data tentang keadaan wilayah kelurahan.

Adapun mengenai jumlah register dan dokumentasi serta surat mengenai laporan data-data tentang keadaan wilayah kelurahan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 11. Urusan Tata Usaha Umum**

| No     | Bentuk Urusan Tata Usaha Umum               | Tahun  |        |
|--------|---|--------|--------|
|        |   | 2006   | 2007   |
| 1      | Register dan dokumentasi                    | 3 buku | 5 buku |
| 2.     | Data-data tentang keadaan wilayah kelurahan | 2 buku | 2 buku |
| Jumlah |   | 5 buku | 7 buku |

Sumber Data : Profil Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2008

Dari tabel di atas maka dapat dilihat bahwa dalam urusan tata usaha umum untuk pengurusan register dan dokumentasi pada tahun 2006 berjumlah 3 buku sedangkan pada tahun 2007 meningkat menjadi 5 buku dan laporan data-data tentang keadaan wilayah kecamatan pada tahun 2007 dan 2008 tidak mengalami perubahan yaitu berjumlah 2 buku.

## 2) Tata Usaha Keuangan Pemerintahan Kecamatan

Untuk urusan tata usaha keuangan pemerintahan kecamatan di kantor Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara meliputi : 1) Penyusunan Anggaran Belanja Kecamatan. Dan dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 12. Urusan Penyusunan Anggaran Belanja Kecamatan**

| No | Bentuk Urusan Keuangan<br>Pemerintahan Kecamatan | Tahun    |          |
|----|--|----------|----------|
|    |  | 2007     | 2008     |
| 1  | Penyusunan Anggaran Belanja<br>Negara            | Triwulan | Triwulan |

Dari tabel diatas maka dapat terlihat dalam penyusunan anggaran belanja kecamatan dilakukan per-triwulan selama pada tahun 2007 dan 2008..

Dari ketiga urusan tersebut menunjukkan banyaknya perubahan dan pelayanan yang diselesaikan oleh Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2007 dan tahun 2008 dalam kegiatannya yang berhubungan dengan masyarakat.

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Dapat dikatakan bahwa pelaksanaan administrasi turut menentukan suatu kegiatan pelayanan terhadap masyarakat dalam meningkatkan hasil yang dicapai baik itu dalam segi kualitas maupun kuantitas, walaupun dari faktor lain ikut menentukan pula.

Demikian pula dengan Lingkungan Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara dalam pelaksanaan pembangunan tentunya harus didukung dengan pelaksanaan yang baik dan partisipasi masyarakat itu sendiri. Demi menunjang kelancaran dalam penyelenggaraan pembangunan khususnya di Lingkungan Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara.

Maka setelah penulis mengemukakan teori-teori yang mejadi dasar bagi penulis yang juga merupakan alat pendukung bagi penulisan skripsi ini, serta dilengkapi dengan data yang tersedia, maka dalam hal ini penulis sampai pada tahap pembahasan dengan menggunakan analisa data kualitatif melalui data sekunder sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

Selanjutnya, penulis akan mencoba membahas data tersebut dengan memberikan penjelasan-penjelasan pada setiap indikator-indikator yang ada sesuai dengan data yang diberikan oleh kantor Camat Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara yang mana seperti yang telah dijelaskan sebelumnya maka untuk penyajian data yang tersebut menggunakan data-data tahun 2007 dan 2008.

## A. Tugas Bidang Pemerintahan

Seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dari tugas bidang pemerintahan ini dalam pencatatan register pada tahun 2006 mengalami perkembangan yang cukup baik, hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya pencatatan register berupa perubahan jumlah jiwa orang karena meninggal dan lahir berjumlah 116 orang sedangkan untuk perubahan jumlah jiwa orang karena datang dan pergi berjumlah 330 orang, untuk penduduk pada tahun 2007 berjumlah 11.456 orang, buku tamu berjumlah 12 orang, daftar alat-alat dan inventaris kecamatan adalah 5 buah, sedangkan untuk anggaran belanja kelurahan pada tahun 2006 sebesar Rp 185.533.375,-.

Namun pada tahun 2008 untuk tugas bidang pemerintahan dalam pencatatan register mengalami perubahan yang signifikan seperti perubahan jumlah orang karena meninggal atau lahir berjumlah 69 orang sedangkan untuk perubahan jumlah jiwa orang karena datang dan pergi berjumlah 407 orang, untuk penduduk pada tahun 2008 mengalami peningkatan berjumlah 12.439 orang, buku tamu berjumlah 11 orang, daftar alat-alat dan inventaris kecamatan adalah berjumlah 10 buah, sedangkan untuk anggaran belanja pada tahun 2008 tetap yakni sebesar Rp 185.533.375,-

Berdasarkan penelitian di dalam tugas pemerintahan berupa pencatatan register tersebut terdapat hambatan-hambatan atau kendala-kendala adalah mengenai kelengkapan fasilitas yang tersedia, karena untuk urusan ini lebih banyak terjun langsung ke lapangan guna pendataan mengenai kependudukan yang ada di wilayah kecamatan tersebut, masih terbatasnya pengetahuan dari masing-masing aparat dalam mengelola informasi yang

datang dari masyarakat, kendala lainnya yaitu berasal dari masyarakat yang tidak melaporkan apabila ada warga yang meninggal, lahir, datang atau pergi sehingga aparat kelurahan susah untuk mendata atau mensensus penduduk.

Urusan pemerintahan ini penting perannya baik masyarakat sendiri maupun pemerintah yang ada di atasnya karena dalam pencatatan register yang ada, urusan ini harus selalu membuat laporan perkembangan kependudukan secara terus-menerus, karena setiap tahunnya harus membuat laporan mengenai penduduk guna dilaporkan kepada pemerintah yang lebih atas misalnya kecamatan atau pemerintah kota. Laporan tersebut sangat penting sekali guna mengetahui penduduk yang datang, pergi, kelahiran dan kematian serta memudahkan pelaksanaan keluarga berencana (KB), sehingga dengan demikian dapat memperkirakan seberapa banyak bantuan yang diberikan kepada masyarakat agar sesuai dengan pertumbuhan masyarakat itu sendiri.

## **B. Tugas Bidang Pelayanan Umum**

Dalam tugas bidang pelayanan umum dalam kegiatannya mengenai masalah pembangunan pemberian bermacam-macam surat izin IMB pada tahun 2006 sebanyak 14 surat, untuk surat izin Credit Bank sebanyak 16 surat, surat keterangan guna berbagai keperluan (surat pindah, surat KTP, surat nikah dan SKKB) sebanyak 2.720 surat. Dengan total keseluruhan untuk urusan bidang pelayanan umum pada tahun 2006 sebanyak 2.775 surat.

Sedangkan pada tahun 2007 masing-masing urusan mengalami peningkatan seperti surat izin IMB sebanyak 16 surat, surat izin Credit Bank sebanyak 22 surat, surat izin usaha sebanyak 28 surat sedangkan untuk surat

keterangan guna berbagai keperluan (surat pindah, surat KTP, surat nikah dan SKKB) sebanyak 3.617 surat. Total keseluruhan untuk urusan bidang pelayanan umum pada tahun 2007 sebanyak 3.683 surat. Khusus untuk surat izin usaha mengalami peningkatan, hal ini disebabkan semakin diterapkannya penataan kota atau tat kota yang lebih baik, karena seiring dengan perkembangan penduduk dan perkembangan kehidupan yang semakin dinamis memungkinkan masyarakat untuk mengadakan usaha di segala bidang.

Berdasarkan penelitian, baik melalui dokumen dan pengamatan terhadap obyek penelitian Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara tersebut diperoleh gambaran bahwa untuk urusan pelayanan umum khususnya urusan pembangunan dan perekonomian ini selain membantu dalam perizinan tempat usaha, juga melaksanakan kegiatan IMB (izin mendirikan bangunan) dan mengadakan koordinasi dengan pemerintah kota, fasilitator dalam hal penyuluhan tentang pelebaran jalan, kebersihan dan sebagai sumber informasi serta mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pendirian bangunan maupun tempat tinggal.

Namun dalam pelaksanaan tugas tersebut sering dihadapkan pada kendala-kendala atau faktor penghambat yang dirasa penting sekali, misalnya dalam laporan-laporan dan penyampaian informasi yang sangat penting, cepat dan efektif maka keberadaannya motor dinas sangat diharapkan yang sampai saat ini fasilitas tersebut belum terpenuhi sehingga dalam pelaksanaan tugas dapat terhambat. Di samping itu diperlukan pula anggaran dana atau tambahan dana dari yang sudah ada agar dapat memperlancar jalannya tugas-tugas dalam urusan tersebut.



Dalam urusan ini sangat diperlukan sekali kesadaran masyarakat untuk lebih aktif, misalnya dengan melaporkan terlebih dahulu pembuatan izin mendirikan bangunan kekelurahan sebelum membangun bukan sebaliknya membangun terlebih dahulu baru membuat perizinannya. Diharapkan juga adanya perencanaan jangka panjang secara terpadu dari Kabupaten mengenai tata kota sehingga dapat lebih meningkatkan pelayanan dan penyuluhan kepada masyarakat.

### **C. Tugas Bidang Tata Usaha**

Dalam tugas bidang tata usaha, meliputi :

#### 1) Tata Usaha Umum

Pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tanggung jawab yang harus dilakukan oleh tata usaha umum antara lain meliputi pencatatan register dan dokumentasi pada tahun 2006 sebanyak 3 buku sedangkan untuk penyusunan surat-surat mengenai laporan data-data tentang keadaan wilayah kelurahan sebanyak 2 buku.

Namun pada tahun 2008 kegiatan register dan dokumentasi menjadi lebih meningkat sebanyak 5 buku tetapi untuk penyusunan surat-surat mengenai laporan data-data tentang keadaan wilayah kecamatan tidak mengalami peningkatan sama sekali masih sama seperti pada tahun 2007 yaitu sebanyak 2 buku.

#### 2) Tata Usaha Keuangan Pemerintahan Kecamatan.

Untuk urusan tata usaha keuangan pemerintahan kecamatan di kantor Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara meliputi

penyusunan anggaran belanja kelurahan yang pada tahun 2006 dan 2007 masih sama dilakukan pertriwulan.

Dalam urusan ini tidak mengalami kendala yang begitu berarti karena untuk kegiatan register dan dokumentasi diserahkan kepada masing-masing Kasi (kepala seksi) yang menangani tugas-tugas tersebut. Dalam urusan tata usaha yaitu penyusunan anggaran belanja kecamatan yang dilakukan per-triwulan juga tidak mengalami kendala karena penyusunan anggaran belanja kecamatan sudah dirancang sedemikian rupa agar belanja kelurahan tidak asal-asalan dibuat dan sesuai dengan yang dirancang serta yang dianggarkan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pada bab terakhir ini penulis akan memberikan kesimpulan akhir disertai saran-saran sebagai sumbangan pemikiran juga sebagai bahan informasi bagi peneliti lain di masa-masa akan datang.

Berdasarkan hasil pengamatan dalam penelitian ini, maka kajian tentang pelaksanaan administrasi di Lingkungan Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara dapat penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tugas bidang pemerintahan dapat dikatakan berjalan dengan baik dibuktikan dengan meningkatnya kegiatan pencatatan registrasi yang diselesaikan oleh kelurahan berupa perubahan jumlah jiwa orang karena meninggal atau lahir. Perubahan jumlah jiwa orang karena datang atau pergi, daftar alat-alat dan inventaris kecamatan, anggaran belanja, jumlah penduduk, serta daftar buku tamu terus mengalami peningkatan pada tahun 2008.
2. Tugas bidang pelayanan umum berupa izin tempat tinggal, izin meninggalkan kecamatan, izin usaha, pemberian bermacam-macam surat keterangan guna berbagai keperluan seperti surat pindah, surat keterangan lapor diri, surat KTP, kartu keluarga, surat nikah, SKKB pada tahun 2008 mengalami peningkatan pesat.
3. Tugas bidang tata usaha yang meliputi tata usaha umum adalah pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tanggung jawab yang harus dilakukan oleh tata

usaha umum antara lain berupa register dan dokumentasi serta data-data tentang keadaan wilayah kecamatan pada tahun 2008 mengalami peningkatan sedangkan untuk tata usaha keuangan pemerintahan kelurahan berupa penyusunan anggaran belanja kecamatan yang dilaksanakan per-triwulan.

## **B. Saran-Saran**

Mengenai perkembangan pemerintahan pada Kantor Camat Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara adalah hal yang positif dan perlu untuk dipelihara, dibina dan dipertahankan. Di samping itu terdapat beberapa kelemahan atau kekurangan sehubungan dengan hal tersebut maka penulis akan mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Pengetahuan tentang pelayanan pembuatan Kartu Penduduk seluruh aparatur yang ada di tingkat kecamatan harus lebih ditingkatkan lagi, hal tersebut dapat diwujudkan dengan mengikuti pelaksanaan pelatihan-pelatihan bagi pegawai kecamatan sesuai dengan bidangnya secara bertahap dan bergantian sehingga setiap pegawai mendapat kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang kemudian dapat diterapkannya untuk melakukan perbaikan-perbaikan di bidang pengadministrasian. Sedangkan untuk pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk bagi masyarakat maka perlu ditingkatkan pelayanannya setiap harinya juga sangat penting sekali diterapkan secara tegas dari yang sudah ada sehingga masyarakat dapat mematuhi aturan jam kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Untuk kelancaran pengurusan surat-surat setiap urusan serta kegiatan pencatatan register dalam setiap masing-masing buku register maka perlu diperlukan koordinasi antara aparat kecamatan dan masyarakat melalui kerja sama dalam memberikan bimbingan sehingga apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam pengurusan surat-surat maka pegawai kecamatan dapat memberikan petunjuk yang diperlukan. Dengan demikian tercipta saling kerja sama dalam mencapai tujuan. Kegiatan penyelenggaraan surat-surat yang ada di setiap urusan harus dilaksanakan secara lebih tertib dan teratur misalnya dengan pelaksanaan pengarsipan yang lebih baik serta manajemen yang lebih mengarah kepada pelayanan masyarakat dalam upaya menuju kecamatan yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi bagi semua kegiatan pemerintahan dan pembangunan.
3. Dalam pelayanan pembuatan Kartu Penduduk kecamatan terhadap semua urusan atau tugas perlu diadakannya pengawasan yang lebih baik agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dari ketentuan yang berlaku, misalnya dengan adanya transparansi untuk setiap 3 (tiga) tugas, guna penyelesaian pengurusan surat-surat dan pencatatan register, prosedur, syarat-syarat yang harus dipenuhi, biaya dan aparat yang menangani pengurusan surat tersebut juga harus digambarkan dengan jelas pada kantor kelurahan sehingga masyarakat dapat mengetahuinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, *Undang-Undang No.32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.*
- \_\_\_\_\_, *Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 6 Tahun 2001 Tentang pembentukan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Samarinda.*
- Anonim, *Peraturan Daerah Kabupaten Kutai No.39 tahun 2009 Tentang Lembaga Perangkat Daerah Kabupaten Kutai.*
- \_\_\_\_\_, *Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 6 Tahun 2001 Tentang pembentukan Susunan Organisasi Kecamatan*
- Dimock, Dimock. 1992. *Administrasi Negara.* Rineka Cipta. Jakarta.
- Kansil, C.S.T. 1994. *Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah.* Aksara Baru. Jakarta
- Milles, Matthew. B dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif.* Universitas Indonesia. Jakarta.
- Ndraha. Taliziduhu. 1991. *Pembangunan Masyarakat, Mempersiapkan masyarakat Tinggal Landas.* Rineka Cipta. Jakarta.
- Saparin, Sumber. 1979. *Tata Pemerintahan & Administrasi Pemerintahan Desa.* Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Siagian, Sondang. 1990. *Organisasi kepemimpinan Dan Perilaku organisasi.* Gunung Agung. Jakarta.
- Siswanto, Joko. 1992. *Administrasi Pemerintah Desa.* CV. Armico. Jakarta.
- Sudirwo, Daeng. 1983. *Pokok-Pokok Pemerintah di Daerah & Pemerintah desa.* Angkasa. Bandung.
- Surianingrat, Bayu.1992. *Ilmu Pemerintahan.* Rineka Cipta. Jakarta.

Syafii, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Tjenreng, Baharudin. 1982. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. CV. Armico. Jakarta.

Widjaja, AW. 2002. *Pemerintahan Desa & Administrasi Desa*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

**SURAT TUGAS**  
**Nomor : 004/UN.17/LP3M/2015**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Prof. Dr. Fl. Sudiran, M.Si  
NIP : 19480921 197503 1 001  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat Universitas 17 Agustus 1945

Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Nanik Pujiastuti  
NIP / NIDN : 19610425 198703 2 002 / 0025046102  
Fakultas / Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Penelitian / : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu  
Abdimas Penduduk Di Kantor Kecamatan Anggana Kabupaten Kartanegara

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul diatas, dan akan memberikan laporan akhir penelitian ke LPPM Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 15 Februari 2015  
Ketua LPPM,

**Prof. Dr. FL. Sudiran, M.Si**  
**NIP. 19480921 197503 1 001**