

IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIJINAN PADA KANTOR CAMAT LONG IRAM DI KABUPATEN KUTAI BARAT

Hasriansyah¹, Anthonius Margono², Muhammad Noor³

Abstract

The purpose of this study is: 1) Analyze the suitability of implementation of licensing services to the Head Office of Long Iram in West Kutai with the principles of public service, 2) Analyze the obstacles encountered in the implementation of licensing services at Head Office of Long Iram West Kutai.

The things that are the focus of this research include the implementation of licensing services seen from some of the principles of public service, including the simplicity of the procedure, technical requirements clarity, certainty of time, the complete infrastructure and ease of access. In addition, the constraints faced in the implementation of licensing services at Head Office of Long Iram West Kutai. Data was collected by means of observation, interviews, documents and library searches. Data analysis technique used is an interactive model. The results showed that: 1) Implementation of licensing services to the Head Office of Long Iram in West Kutai District has met the three principles of public service procedures, namely simplicity, clarity and ease of access technical requirements. But does not meet the principles of timeliness and completeness of the services infrastructure optimally. 2) A number of obstacles encountered in the implementation of licensing services to the Head Office of Long Iram in West Kutai among other factors in the absence of officials of relevant agencies in the District, as well as the condition of the facility or laptop computer that needs repair.

Keywords: *Licensing Service*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Menganalisa kesesuaian implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat dengan prinsip pelayanan publik, 2) Menganalisa kendala-kendala

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

yang dihadapi dalam implementasi pelayanan perijinan di Kantor Camat Long Iram Kabupaten Kutai Barat.

Hal-hal yang menjadi fokus dalam penelitian ini antara lain implementasi pelayanan perijinan yang dilihat dari beberapa prinsip pelayanan publik, diantaranya kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan teknis, kepastian waktu, kelengkapan sarana prasarana serta kemudahan akses. Disamping itu, kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan perijinan di Kantor Camat Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi, wawancara, penelusuran dokumen dan perpustakaan. Teknik analisa data yang dipergunakan adalah model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat telah memenuhi tiga prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan teknis dan kemudahan akses. Namun belum memenuhi prinsip ketepatan waktu dan kelengkapan sarana prasarana pelayanan secara optimal. 2) Sejumlah kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat antara lain faktor ketidakberadaan pejabat pada instansi terkait di Kabupaten, serta kondisi fasilitas komputer atau laptop yang perlu perbaikan.

Kata Kunci : Pelayanan Perijinan

Pendahuluan

Sehubungan dengan hal tersebut maka pemerintah berusaha melakukan berbagai upaya melalui kebijakan antara lain mengeluarkan :

1. Kepmenpan No. 63 / 2003 ttg penyelenggaraan pelayanan umum
2. UU No.32 / 2004 ttg Kecamatan sebagai Perangkat Daerah Kab./Kota
3. Kepmenpan No. 25 / 2004 ttg pelayanan prima
4. Undang-undang No. 25 Tahun 2008 ttg Pelayanan Umum
5. PP.No.8/2003 ttg Struktur Organisasi Kecamatan
6. Perbup Kab.Kutai Barat No.64/2008 ttg Struktur Organisasi Kecamatan Long Iram.
7. Permendagri No.4 Tahun 2010 ttg Pelayanan Adiministrasi Terpadu Kecamatan (Paten)

Meski demikian, esensi pelayanan belum membawa perubahan yg signifikan bahkan masyarakat masih dihadapkan pada pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga maupun biaya.

Fenomena tersebut terjadi hampir disemua lembaga pemerintah, seperti halnya yang terjadi Kecamatan Ling Iram Kabupaten Kutai Barat. Layanan belum sepenuhnya sesuai yang diharapkan masyarakat. Hasil pengamatan pada objek penelitian tentang implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long

Iram di Kabupaten Kutai Barat menunjukkan hasil yang belum optimal karena ditemukan beberapa indikasi sebagai berikut :

- 1) Waktu yang diperlukan untuk pelayanan perijinan relatif lama akibat panjangnya jalur birokrasi pelayanan yang harus dilalui,
- 2) Rendahnya pemahaman masyarakat akan persyaratan-persyaratan beserta prosedur untuk dapat memperoleh pelayanan perijinan,
- 3) Masih ditemukannya berbagai permasalahan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan yang menghambat implementasi pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan bagi masyarakat.

Sejumlah permasalahan tersebut di atas, mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan perijinan yang diselenggarakan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat belum sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk, kelengkapan sarana prasarana, tanggungjawab, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan serta kenyamanan.

Berdasarkan permasalahan tsb penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam, sehingga dapat diketahui dengan jelas mengenai fenomena yang berkenaan dengan pelayanan perijinan yang dilakukan pegawai Kantor Camat Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Disisi lain dapat diketahui pula mengenai faktor-faktor yang menghambat pelayanan perijinan di lembaga tsb.

Pelayanan Publik

Menurut Kotler (dalam Sinambela dkk, 2006) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara (dalam Sinambela dkk, 2006) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik diartikan Kurniawan (2005) sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sinambela dkk (2006) merumuskan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah Pengaturan penyelenggaraan segala bentuk layanan yg dilakukan oleh aparatur pemerintah antas nama lembaga

untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan esensi pelayanan. Manajemen pelayanan publik dalam lingkup manajemen mencakup 4 hal yaitu : (a) keseluruhan proses manajemen mulai dari perencanaan, (b) keseluruhan fungsi manajemen termasuk koordinasi, pengambilan keputusan, wawasan, (c) proses dan perumusan kebijaksanaan, dan (d) menyelesaikan pekerjaan untuk orang lain, sehingga orang lain puas akan hasil pekerjaannya (Soerjono, 1995 : 31-32)

Dalam pelayanan kepada masyarakat diperlukan penerapan pendekatan manajemen karena manajemen yang efisien merupakan salah satu kunci bagi kelangsungan hidup organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta..

Sementara Albercht (dalam Lovelock, 1992 : 10) merumuskan manajemen pelayanan sebagai "*... a total organization approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business*". Sedangkan manajemen pelayanan masyarakat dalam lingkup manajemen (Soerjono, 1999 : 31-32) mencakup : (a) keseluruhan proses manajemen mulai dari perencanaan, (b) keseluruhan fungsi manajemen termasuk koordinasi, pengambilan keputusan, wawasan, (c) proses dan perumusan kebijaksanaan, dan (d) menyelesaikan pekerjaan untuk orang lain, sehingga orang lain puas akan hasil pekerjaannya.

Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan halayak masyarakat atau orang banyak dalam masyarakat. Thoha Miftah (2001 : 41) menjelaskan, pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, dan birokrasi pemerintah merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat. Untuk itu, dalam gugus institusi birokrasi pemerintah, pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang secara langsung memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk menentukan bahwa layanan yang diberikan birokrasi tersebut baik atau jeleknya pelayanan dapat diukur melalui parameter 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;
 - f) Hak dan kewajiban, baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
 - g) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat..

3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;
4. 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 berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisien, 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.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran,
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan publik harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil;
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (Menpan No. 63 Tahun 2003).

Sistem pelayanan yang berorientasi pada efektivitas dan efisiensi, dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu :

- a. Sistem pelayanan satu atap (*One Roof System*) di mana semua unit badan/lembaga yang memberi perizinan berada di satu tempat.
- b. Sistem pelayanan satu pintu (*One Door Service*) nasabah hanya bertemu dengan satu instansi. Instansi satu ini yang mengurus berbagai bentuk perizinan yang merupakan kewenangan dari berbagai badan/lembaga.
- c. Sistem pelayanan satu badan/lembaga (*One Stop service*), Badan/lembaga ini diberi pelimpahan kewenangan memberikan perizinan oleh badan / lembaga yang semula mempunyai kewenangan pemberian izin (Tjokroamidjojo, 1992 : 157)

Sesuai beberapa pendapat di atas bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan seseorang atau kelompok dan atau bersifat perorangan atau dalam bentuk lembaga untuk memenuhi kepentingan masyarakat yang membutuhkannya.

Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik

Henry (dalam Thoha, 2005) menyarankan untuk memahami lebih jauh tentang pelayanan publik dalam perspektif administrasi negara, sebaiknya dipahami melalui paradigma. Melalui paradigma akan diketahui ciri-ciri dari pelayanan publik. Perkembangan paradigma pelayanan publik diawali dengan administrasi publik lama atau *old public administration*, yaitu paradigma *New*

Public Management (NPM), selanjutnya berkembang menjadi paradigma *New Public Service (NPS)*.

Old Public Administration

Dasar teoritik dari administrasi publik tradisional bersumber dari penulis di beberapa negara, mulai dari Woodrow Wilson di Amerika Serikat, laporan Nortcote-Trevelyan di Inggris, model birokrasi yang dikaitkan dengan Max Weber di Jerman. Teori administrasi publik tradisional dimulai pada abad ke-19, kemudian terbentuk diantara 1900 dan 1920-an, terakhir berkembang negara-negara barat sampai dengan pertengahan abad ke-20. Model administrasi publik ini merupakan sebuah teori yang memiliki masa periode yang panjang dilihat dari teori sosial, meskipun sejak 1980-an pemerintah telah bergerak jauh dari ajaran administrasi publik tradisional.

Osborne dan Gaebler (1992) mengemukakan bahwa desain birokrasi tradisional sudah tidak dapat berfungsi dengan baik di era perubahan informasi yang cepat, masyarakat dan ekonomi yang berbasis pengetahuan yang intensif terutama di era 1990-an. Organisasi birokrasi tidak lagi dipandang sebagai cara terbaik mengorganisir termasuk aspek-aspek yang tidak diinginkan seperti konsentrasi kekuasaan, pengurangan kebebasan, perebutan keinginan politik – dipandang sudah tidak berguna daripada sifat yang diinginkan. Model tradisional administrasi publik secara gradual pun telah digantikan.

New Public Management (NPM)

NPM seolah-olah menjadi sebuah paradigma baru pemerintahan yang diperkenalkan Osborne dan Gaebler (1992) di bawah bendera *Reinventing Government*. Hal ini dimotivasi oleh tulisan Thomas Kuhn dalam *The Structure of Scientific Revolution* pada 1970. NPM dielu-elukan sebagai satu cara pandang baru yang segar dengan ide-ide, isu-isu dan resep baru dalam melakukan reformasi. NPM dapat dipandang sebagai seperangkat prinsip operasional yang ditangkap oleh Osborne dan Gaebler (1992) serta Osborne dan Plastrik (2000). Walaupun penganjur NPM melihat paradigma baru sebagai sintesis atas eksperimen aktual pada semua level pemerintahan, khususnya pemerintahan lokal / daerah, kebanyakan institusi pemerintah dipandang sebagai tidak responsif, tidak efisien, dan gagal memenuhi secara umum ukuran kinerja.

New Public Service (NPS)

Pada tahun 2003, atau kurang lebih sepuluh tahun dari kemunculan paradigma NPM, muncul lagi paradigma baru dalam administrasi publik yaitu *The New Public Service* oleh Denhardt dan Denhardt. Keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *Reinventing Government* atau NPM, dan beralih ke prinsip *New Public Service*. Ide pokok *New Public Service* (Rakhmat, 2009) antara lain :

- 1) Melayani warga masyarakat bukan pelanggan.

- 2) Mengutamakan kepentingan publik.
- 3) Lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan.
- 4) Berpikir strategis dan bertindak demokratis.
- 5) Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan sesuatu yang mudah.
- 6) Melayani daripada mengendalikan.
- 7) Menghargai orang, bukan hanya produktivitas semata.

Azas Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan sejumlah azas pelayanan publik, yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) **Transparansi**
Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Tidak diskriminatif (kesamaan hak)**
Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- 6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing

Implementasi Pelayanan Perijinan

Ratminto dan Winarsih (2009) menjabarkan kelemahan-kelemahan dari kebijakan manajemen pelayanan perijinan yang telah diselenggarakan oleh pemerintah selama ini, antara lain sebagai berikut :

- a. Sistem yang berlaku masih belum mengaitkan secara langsung prestasi kerja aparat dengan perkembangan karirnya. Dengan demikian, seorang pegawai yang prestasi kerjanya tidak bagus tetap dapat menjalani kenaikan pangkat,

- dan sebaliknya pegawai yang berprestasi bagus dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, justru karirnya tersendat-sendat.
- b. Sistem manajemen tersebut sudah dapat mengatasi hal-hal yang bersifat teknis manajerial, tetapi masih belum membenahi hal-hal yang bersifat strategis. Untuk mengurus lebih dari satu pelayanan perijinan, masyarakat memang cukup datang ke unit pelayanan terpadu satu atap. Akan tetapi, prosedur, jumlah kelengkapan persyaratan dan biaya yang harus dibayar masih tetap, belum berubah.
 - c. Sistem manajemen tersebut juga belum disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui sistem dan prosedur pelayanan yang harus diikuti jika masyarakat membutuhkan suatu pelayanan. Akibatnya, partisipasi aktif masyarakat juga masih sangat rendah.

Ratminto dan Winarsih (2009) menyatakan bahwa untuk mewujudkan kesetaraan hubungan antara pelayan publik dan masyarakat yang dilayani agar kualitas pelayanan perijinan mengalami peningkatan, maka yang harus dilakukan adalah : a) memperkuat posisi tawar pengguna jasa pelayanan, b) memfungsikan mekanisme *voice*, yaitu penyampaian atau pengekspresian ketidakpuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan perijinan..

Model Manajemen Pelayanan Perijinan

Interaksi lima faktor manajerial penentu kualitas pelayanan perijinan sebagaimana tersebut di atas, dikatakan Ratminto dan Winarsih (2009) akan membentuk suatu model manajemen pelayanan.

Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumberdaya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Penguatan posisi tawar yang dimaksudkan untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya mekanisme *voice* yang dapat diperankan oleh media, LSM, organisasi profesi dan Ombudsman atau lembaga banding.

Analisis Data

Sesuai tujuan penelitian, penulis akan menggunakan Analisis data model interaktif (*inter-active model of analsis*) yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (2004 :16). Untuk keperluan tersebut peneliti menyederhana kan data yang diperoleh kedalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami dan diinterprestasi yang pada hakekatnya merupakan upaya penelitian untuk mencari jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh di lapangan

selanjutnya dianalisis dengan melakukan pemaparan serta interpretasi secara mendalam.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, berikutnya penulis berupaya melakukan analisis data sesuai sub fokus penelitian yang ditetapkan sebagai berikut :

Jenis-jenis perijinan yang dapat diberikan oleh Kecamatan kurang lebih 53 perijinan dan 17 non perijinan, adapun Jenis-jenis perijinan yang diberikan oleh Kantor Camat Long Iram adalah sebagai berikut :

1. Perijinan Badan Usaha / Toko = 20 Toko
2. Perijinan Depot = 20 Depot.
3. Perijinan Badan Usaha / CV = 9 CV (2 yg Tutup)
4. Perijinan Galian C = 2 Galian C
5. Perijinan Koperasi = 14 Koperasi
6. Perijinan Rumah Makan = 4 Rumah makan
7. Perijinan Penginapan = 2 Penginapan

Implementasi Pelayanan Perijinan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah, termasuk penyelenggaraan pelayanan perijinan oleh Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat perlu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ideal. Diantara sejumlah prinsip tersebut, penulis telah melakukan penelitian atas implementasi lima prinsip pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan, yaitu prinsip kesederhanaan prosedur, prinsip kejelasan persyaratan teknis, prinsip ketepatan waktu, prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, serta prinsip kemudahan akses.

Implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat berdasarkan temuan penelitian telah memenuhi sejumlah kondisi, diantaranya adanya prosedur yang sederhana. Kesederhanaan prosedur pelayanan perijinan yang berlaku di Kantor Camat Long Iram tercermin dari adanya prosedur atas pelayanan perijinan yang sederhana atau tidak rumit dan mudah untuk dipahami oleh masyarakat. Walaupun demikian, apabila terdapat masyarakat yang kurang mampu memahami prosedur pelayanan perijinan tersebut secara baik, maka Bagian Pelayanan Umum pada Kantor Camat Long Iram merupakan bagian organisasi yang mampu mengatasi permasalahan tersebut. Terdapat tata cara atau prosedur pelayanan perijinan yang diterapkan dan para pejabat yang bersangkutan bersedia dan dapat memberikan penjelasan mengenai hal tersebut.

Disamping itu, implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat juga telah memenuhi kejelasan persyaratan teknis. Kejelasan persyaratan teknis pelayanan perijinan yang berlaku di Kantor Camat

Long Iram tercermin dari adanya persyaratan teknis pelayanan perijinan yang jelas hingga pada besaran rincian biaya pelayanan perijinan yang harus ditanggung oleh masyarakat atau pemohon. Besaran biaya pelayanan perijinan tersebut bergantung pada jenis perijinan yang dimohonkan.

Implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat namun belum memenuhi ketepatan waktu. Ketepatan waktu dalam pelayanan perijinan belum mampu dipenuhi oleh aparatur pemerintah Kecamatan Long Iram secara optimal sebab masih terdapat hal-hal teknis yang mempengaruhinya di luar dari kinerja Kantor Camat Long Iram saja, yakni yang lebih kepada proses pada instansi-instansi yang terkait. Walaupun telah ditetapkan Standart Operational Procedure yang jelas mengenai penyelenggaraan pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram seperti mengenai waktu pelayanan dan acuan lama penyelesaian pelayanan perijinan, namun pada implementasinya ketercapaian ketepatan waktu pelayanan perijinan masih belum mampu dicapai secara optimal.

Sarana dan prasarana pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat juga belum dapat dikatakan lengkap. Pada Kantor Camat Long Iram, sarana dan prasarana ruang pelayanan hingga fasilitas pendukung seperti lahan parkir, toilet dan sebagainya, telah mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan perijinan. Namun kondisi peralatan utama untuk kegiatan pelayanan publik, yaitu komputer atau laptop perlu mendapatkan perhatian sebab mengalami kerusakan yang bersifat cukup besar dan berpotensi menghambat pelayanan perijinan yang diselenggarakan. Dengan demikian, Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat memerlukan adanya penambahan atau penggantian sarana komputer atau laptop yang baru, agar hambatan dalam implementasi pelayanan perijinan bisa diatasi.

Implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat berdasarkan temuan penelitian telah memenuhi adanya kemudahan akses. Kemudahan akses yang tersedia dalam pelaksanaan pelayanan perijinan di Kantor Camat Long Iram. Kantor Camat Long Iram dapat dijangkau dengan baik oleh masyarakat dan komunikasi dapat dilakukan melalui penggunaan telepon genggam dan dapat ditingkatkan akses jangkauannya tidak hanya melalui jalur darat, tetapi juga jalur air apabila dibangun Dermaga Kapal di sekitar Kantor Camat Long Iram. Dengan demikian, informasi yang penulis peroleh menunjukkan bahwa implementasi kemudahan akses pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat kurang optimal, karena kurang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas. Meski demikian secara akumulatif pelayanan yang dilakukan aparatur kecamatan Long Iram terindikasi cukup baik.

Kendala Implementasi Pelayanan Perijinan

Dalam suatu implementasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah, termasuk implementasi pelayanan perijinan pada Kantor

Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat, tidak terlepas dari berbagai hal-hal yang mampu menghambat pelaksanaan kegiatan tersebut. Kendala-kendala yang muncul di dalam implementasi pelayanan perijinan tersebut perlu diatasi agar penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat dapat sesuai dengan kebutuhan dan memberikan kepuasan yang tepat.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan perijinan di Kantor Camat Long Iram Kabupaten Kutai Barat berdasarkan hasil penelitian lebih disebabkan dari adanya faktor ketidakberadaan pejabat pada instansi terkait di Kabupaten, sehingga menjadikan pelayanan perijinan belum mampu menjangkau aspek ketepatan waktu pelayanan sebagaimana standar yang sudah ditetapkan. Faktor tersebut dapat dikategorikan sebagai kendala yang berasal dari luar organisasi Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat. Untuk kendala yang berasal dari dalam organisasi Kantor Camat Long Iram adalah terkait dengan kurangnya fasilitas kantor berupa komputer atau laptop yang lebih memadai kondisinya.

Dengan demikian, Camat Long Iram perlu mengajukan usulan pada Pemerintah Kabupaten Kutai Barat agar dapat diberikan penambahan fasilitas komputer atau laptop dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perijinan yang lebih baik dibandingkan kondisi saat ini

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya, penulis akan menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan perijinan yang dilakukan oleh Instansi Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat secara implementatif sudah sesuai kualifikasi yang ditetapkan oleh kebijakan pelayanan administrasi terpadu dan secara akumulatif terdapat beberapa indikasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan, seperti kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan teknis, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kemudahan akses. Akan tetapi ditinjau dari ketepatan waktu, ternyata belum sepenuhnya sesuai yang diharapkan atau terlepas dari standar operasional prosedur (SOP).
2. Implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat secara teknis sudah sesuai mekanisme pelayanan, tercermin dari aplikasi pelayanan perijinan maupun non perijinan yang dilakukan petugas kecamatan sudah sesuai esensi pelayanan terutama ditinjau dari transparansi pelayanan telah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat / pemohon termasuk rincian biaya pelayanan perijinan yang harus ditanggung oleh pemohon / masyarakat.
3. Implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat belum memenuhi prinsip ketepatan waktu secara optimal sebab masih terdapat hal-hal teknis dari luar kinerja Kantor Camat Long Iram yang menghambat pelayanan perijinan tersebut, yang merujuk pada hambatan dalam proses pada instansi-instansi yang terkait, walaupun

- Kantor Camat Long Iram telah menetapkan *Standart Operational Procedure* yang jelas mengenai penyelenggaraan pelayanan perijinan.
4. Implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat belum memenuhi prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, sebab kondisi peralatan utama untuk kegiatan pelayanan publik, yaitu komputer atau laptop perlu mendapatkan perhatian sebab mengalami kerusakan yang bersifat cukup besar dan berpotensi menghambat pelayanan perijinan yang diselenggarakan.
 5. Implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat memenuhi prinsip kemudahan akses sebab letak kantor dan jalur aksesibilitas masyarakat / pemohon melalui darat memadai untuk dijangkau. Namun demikian, untuk memperluas jalur aksesibilitas bagi masyarakat yang lebih luas, dapat dilakukan upaya penyediaan jalur air, misalnya dengan membangun dermaga kapal.
 6. Kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan perijinan pada Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat dari segi eksternal antara lain kurang kondusifnya suasana dan lingkungan kerja, karena Banjir, seringkali pemadaman listrik sehingga semua jenis perijinan tidak dapat diakses, Sedangkan dari segi internal lembaga, maka kendala yang dihadapi adalah terbatasnya sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan perijinan maupun non perijinan, seperti computer/laptop sering error, disamping itu kondisinya memang kurang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan.

Saran-saran

Berkaitan dengan kesimpulan tersebut di atas, berikut beberapa saran yang ingin penulis ajukan sebagai masukan bagi Kantor Camat Long Iram di Kabupaten Kutai Barat dalam implementasi pelayanan perijinan bagi masyarakat atau pemohon :

1. Camat Long Iram sebaiknya segera mengajukan usulan pengadaan fasilitas komputer atau laptop baru kepada Pemerintah Kabupaten Kutai Barat demi penyelenggaraan pelayanan perijinan yang lebih tepat waktu dan cepat.
2. Camat Long Iram perlu memberikan perhatian yang lebih baik atas pemeliharaan atau perawatan fasilitas-fasilitas kerja yang tersedia agar nilai kegunaan sarana dan prasarana pelayanan perijinan dapat lebih berusia panjang.
3. Camat Long Iram sebaiknya mengusulkan penyediaan dermaga kapal sebagai bentuk pengembangan jalur aksesibilitas bagi masyarakat dalam kaitan memperlancar jalur transportasi bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Anonimus,. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Revisi. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Milles, Matthew B. dan Michael B. Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mulatto, dkk. 2008. *Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh Perangkat Daerah Kabupaten / Kota di Provinsi Jawa Tengah*. Hasil Penelitian. Balitbang Provinsi Jawa Tengah. Semarang.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 2000. *Mewirusahaakan Birokrasi Reinventing Government Mentransformasi Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*. PT Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Priyanta, Maret, dkk. 2008. *Model Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam Pengelolaan Sumberdaya Alam di Kabupaten Tasikmalaya*. Hasil Penelitian Peneliti Muda. Fakultas Hukum. Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Cetakan Pertama. Pustaka Arif. Jakarta.
- Ratminto. 2003. *Kriteria Pengukuran Kinerja Pemerintah*. Makalah Disampaikan pada Peserta TMPP-MAP. UGM. Yogyakarta.
- _____ dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan Keenam. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana, Djamaluddin Tandjung dan Supardan Modeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2005. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Tim Peneliti Balitbang Provinsi Jawa Tengah. 2007. *Pelayanan Perijinan pada Perangkat Daerah di Provinsi Jawa Tengah*. Hasil Penelitian. Balitbang Provinsi Jawa Tengah. Semarang.
- Yin, Robert K. 1997. *Studi Kasus : Desain dan Metode*. PT Raja Grafindo Pernnya.