

**IMPELEMENTASI STANDAR PELAYANAN
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PINDAH
DAN DATANG**

(Studi Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan)



SKRIPSI

Untuk Memperoleh Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun Oleh :

RIO
NPM. 201851031

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Rio
NPM : 201851031
Program Studi : Administrasi Negara

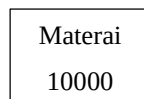
Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul **IMPELEMENTASI STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PINDAH DAN DATANG (Studi Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan)** adalah skripsi otentik karya saya sendiri yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun dimuat dalam artikel, jurnal ataupun surat kabar.

Seluruh kutipan, pendapat, opini dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap yang bertanggung jawab.

Apabila kelak di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tanjung Selor, 12 Juni 2023

Yang menyatakan,



Rio
NPM. 201851031

PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : IMPELEMENTASI STANDAR PELAYANAN
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PINDAH DAN
DATANG**
(Studi Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten
Bulungan)

**DISUSUN OLEH : RIO
NPM. 201851031**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jum'at tanggal Dua Puluh Tiga bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|-------------------------|---|---------|
| 1. Ketua/Penguji 1 | Imam Muazansyah, S.E., M.I.P.
NIDN. 1114027903 | 1. |
| 2. Sekretaris/Penguji 2 | Kartini Maharani Abdul, M.Si
NIDN. 1122049202 | 2. |
| 3. Pembimbing/Penguji 3 | Budi Mulyadi, M.I.P
NIDN. 1108047601 | 3. |

Tanjung Selor, 23 Juni 2023

Universitas Kaltara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Dekan

Wempi Feber, S. Sos., M. Si
NIDN. 1113027101

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul “Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa dalam Menyelenggarakan Tertib Administrasi Pelayanan kepada Masyarakat (Studi Kasus Desa Binai Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan)” ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (SI) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Dr. Didi Adriansyah, S.T.P., M.M, selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Wempi Feber, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
3. Bapak Iskandar, S. Sos., M.I.P,. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
4. Bapak Budi Mulyadi, M.I.P selaku dosen pembimbing skripsi;
5. Bapak Imam Muazansyah, S.E., M.I.P selaku dosen penguji 1 dan Ibu Kartini Maharani Abdul, S.IP., M.Si selaku penguji 2;
6. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;
7. Kedua orangtua, Adik Saya, Serta Keluarga saya;
8. Kepala Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan beserta seluruh jajarannya;
9. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 15 Mei 2023

Penulis

Rio

PIMPELEMENTASI STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PINDAH DAN DATANG

(Studi Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan)

Oleh :

Rio

NPM. 201851031

**Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara**

ABSTRAK

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kapasitas aparatur desa dalam menyelenggarakan tertib administrasi pelayanan kepada masyarakat dari 4 indikator yaitu pelatihan dan pelaksanaan, pendidikan, bimbingan dan pembinaan dalam pelaksanaan tertib administrasi pelayanan pada masyarakat.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan secara kualitatif. Fokus penelitian yang dilakukan berfokus pada implelementasi standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan. Informan penelitian berjumlah 20 orang yang terdiri dari kepala camat, aparat kecamatan beserta seklur, serta masyarakat Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data yang dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlu adanya kesadaran masyarakat terkait bagaimana prosedur pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang, serta masyarakat juga dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kantor apakah sesuai atau tidak, dan masyarakat pun ketika sudah berpindah tempat tinggal harus melaporkan ke ketua RT setempat agar RT tempat tinggal barunya tersebut dapat mendata penduduk barunya.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang

SERVICE STANDARDS FOR MAKING CERTIFICATE OF MOVING AND ARRIVING

(Studies at the Tanjung Palas District office Bulungan Regency)

By :

Rio

NPM. 201851031

**State Administration Study Program
Faculty Of Social and Political Science
Kaltara University**

ABSTRACT

The purpose of conducting this research is to find out and describe the capacity of village apparatuses in organizing orderly administration of services to the community from 4 indicators namely training and implementation, education, guidance and guidance in the implementation of orderly administrative services to the community.

The type of research used is descriptive by using a qualitative approach. The focus of the research being conducted focuses on the implementation of service standards for making certificates of moving and arriving at the Tanjung Palas District Office, Bulungan Regency. The research informants consisted of twenty people consisting of sub-district heads, sub-district officials and the secretary, as well as the people of Tanjung Palas District, Bulungan Regency.

Data collection techniques using observation interviews and documentation techniques. Furthermore, data analysis was carried out qualitatively. The results of this study indicate that there is a need for public awareness regarding how the service procedures for making certificates of moving and arriving, and the public can also assess how the services provided by office employees is it appropriate or not, and when people have moved their place of residence they must report it to the head of the local RT so that the RT where they live can record their new.

Keywords : *Service Standards for Making Certificates of Moving and Coming*

RIWAYAT HIDUP

Rio, lahir pada tanggal 04 Desember 2000 di Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, merupakan anak pertama dari dua bersaudara pasangan suami istri bernama Bapak Agus Rusliansyah dan Ibu Hayati.

Pada tahun 2006 memulai pendidikan Sekolah Dasar (SD) dan lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikannya pada jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 3 Tanjung Palas dan lulus pada tahun 2015. Setelah itu penulis melanjutkan kembali pendidikan formal untuk jenjang sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Tanjung Palas pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018.

Pada pertengahan tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Dasar Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Implementasi.....	8
2.1.2 Implementasi Kebijakan.....	9
2.1.3 Pengertian Pelayanan.....	11
2.1.4 Arti Pentingnya Pelayanan.....	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.6 Standar Pelayanan.....	17
2.1.7 Pentingnya Standar Pelayanan Publik.....	19
2.1.8 Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Pelayanan.....	20
2.1.9 Surat Keterangan Pindah Dan Datang.....	21

2.1.10 Pembuatan Surat Keterangan Pindah Dan Datang (SKPD).....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Berfikir.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Fokus Penelitian.....	30
3.4 Informan.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.2 Impelementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Dalam Luar Kabupaten (Komponen Standar Pelayanan yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan, <i>Service Delivery</i>).....	51
4.1.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Impelementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.	54
A. Faktor Pendukung Impelementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Kabupaten Bulungan.....	55

B. Faktor Penghambat Impelementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.....	57
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Impelementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.....	60
A. Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.....	61
B. Waktu Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.....	63
C. Biaya Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.....	65
D. Produk Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.....	66
E. Sarana dan Prasarana Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.....	68
F. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.....	70

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	71
5.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecama	

Tan Tanjung Palas.....	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kegiatan pelayanan tidak lepas dari kehidupan manusia, karena semua aspek Kehidupan membutuhkan pelayanan juga dalam pelayanan publik telah diberikan Kepada pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu cara negara Untuk memenuhi setiap keinginan dasar dan hak-hak Setiap warga negara dari Administrasi, barang, layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik Adalah warga sipil. Peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh Instansi pemerintah semakin menjadi tuntutan bagi masyarakat. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan disegala bidang,bahkan secara prinsip dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi

untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, mulai dari bentuk pelayanan bentuk pengaturan maupun dalam bentuk pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan dan kesehatan. Dalam meningkatkan kualitas dan mutu dari pelayanan publik di Indonesia tidak bisa dilakukan jika hanya dari pihak aparaturnya saja yang melakukan perbaikan tersebut.

Keikutsertaan masyarakat untuk berperan aktif memberikan masukan dan kritikan serta melakukan komplain kepada penyedia jasa pelayanan umum juga harus dilakukan oleh masyarakat agar peningkatan kualitas dan mutu pelayanan publik dapat terlaksana. Penyelenggaraan urusan pemerintah dibagi dalam kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dengan memerhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintah, sebagai suatu sistem antara hubungan kewenangan pemerintah, kewenangan pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah kabupaten / kota, atau antar pemerintahan daerah yang saling terkait, tergantung, dan sinergis, yang bertujuan memudahkan aparat pemerintah dalam melayani masyarakat.

Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan bukan hanya dilakukan pada suatu instansi saja tetapi hampir semua instansi penyedia layanan memberikan pelayanan yang berbeda jenisnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 68 Ayat 1 bahwa, masyarakat desa berhak memperoleh pelayanan yang sama

dan adil, artinya masyarakat desa berhak untuk mendapatkan pelayanan yang layak, adil dan sama. Pemerintah desa tidak berhak membedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya, karena pelayanan yang baik harus memenuhi standar pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan Pelayanan publik pemerintah daerah diberikan kelayakan untuk merancang dan Menentukan sendiri tipe pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan Kebijakan ini pemerintah daerah mampu memberikan kualitas pelayanan prima Kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan Lokal.

Kantor Kecamatan, Tanjung Palas, Kabupaten Bulungan merupakan salah satu lembaga pelayanan yang di pimpin oleh seorang kepala kecamatan dan sangat diharapkan agar menjadi ujung tombak dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang berlandaskan prinsip-prinsip good governance. Kepastian dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu langkah awal yang dapat menjamin pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebab itulah, upaya harus dilakukan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan

“menyusun dan mengimplementasikan standar pelayanan publik (SPP) pada Kantor Kecamatan, Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan sebagai penyelenggara pemerintahan daerah tingkat kecamatan.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan kepada masyarakat adalah memberikan Surat Keterangan Pindah dan Datang (SKPD) kepada masyarakat yang ingin melakukan pemindahan tempat tinggal atau masyarakat luar yang baru datang dan menetap di tanjung palas.

Aparat kelurahan harus berperilaku melayani, mendorong, sederhana dan terbuka kepada setiap masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi. Bukan sebaliknya terkesan berperilaku dilayani, menghambat, mempersulit, berbelit-belit, dan terbuka hanya untuk segelintir masyarakat saja ketika memberikan pelayanan administrasi. Seperti halnya juga yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001), bahwa dalam menjalankan sebuah Pelayanan yang berkualitas harus dapat memiliki aspek-aspek penting yang harus diketahui oleh para pemberi jasa pelayanan yakni responsiveness adalah daya tanggap. Assurance, yakni pengetahuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat; Tangibles, pelayanan yang berupa sarana dan prasarana fasilitas fisik perkantoran,perlengkapan. Emphaty, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat. Reliability, yakni kemampuan untuk menampilkan pelayanan secara akurat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Surat Keterangan Pindah dan Datang adalah surat yang dibuat oleh pihak pemerintah kantor kecamatan. Bagi penduduk yang hendak pindah tempat tinggal, maka harus mengurus surat keterangan pindah dan datang. Peraturan tentang pindah datang / pindah domisili tertuang dalam Perpres Nomor 96 Tahun 2018, yang telah disahkan oleh Presiden Joko Widodo pada 18 Oktober 2018. Perpres tersebut diketahui merupakan substitusi dari Perpres 25 Tahun 2008. Penduduk pindah tempat tinggal wajib memenuhi syarat-syarat administrasi sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Kantor Kecamatan Tanjung Palas memiliki fungsi yang sama seperti kantor kecamatan lainnya yaitu memberikan layanan kepada masyarakat. Namun dalam memberikan pelayanan masih terdapat beberapa masalah, contohnya ada masyarakat ada masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur baik dari segi waktu pelayanan yang lama dan kebingungan dalam mengurus surat keterangan pindah dan datang tersebut.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang dikemukakan oleh maka dapat dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada kantor kecamatan Tanjung Palas kabupaten Bulungan?

2. Apa saja faktor - faktor yang mempengaruhi implementasi standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada kantor kecamatan tanjung palas kabupaten bulungan?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan permasalahan yang ada tujuan penelitian adalah untuk:

1. Untuk mengetahui standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada kantor kecamatan tanjung palas kabupaten bulungan.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada kantor kecamatan tanjung palas kabupaten bulungan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Memberikan wawasan, pengetahuan dan informasi kepada masyarakat khususnya pada kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan dalam implementasi standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang kepada masyarakat.
 - b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan studi ilmu pemerintahan maupun ilmu

administrasi negara dan sumber bacaan bagi mahasiswa terkait pemberian peran pelayanan kepada publik.

2. Manfaat praktis

- a. Dari hasil penelitian diharapkan dapat memperoleh gambaran standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta saran dan masukan bagi pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Bulungan, khususnya di Tanjung Palas.

3. Bagi penulis

Penelitian ini begitu sangat bermanfaat bagi peneliti karena dapat mengkaji dan mengetahui tingkat kepatuhan dan kemampuan aparatur kecamatan tanjung palas dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang dilakukan. Penelitian ini juga memberikan pemahaman dan gagasan bagi peneliti dalam membuat administrasi lebih tertata di tingkat kecamatan tanjung palas terutama dalam implementasi standar pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang pada kantor kecamatan tanjung palas kabupaten bulungan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 DASAR TEORI

2.1.1 Pengertian Implementasi

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksana atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai, dan sikap. Dalam *oxford advance learners dicitionary* dikemukakan bahwa implementasi adalah “*put something into effect*”,(penerapan sesuatu yang memberikan dampak atau efek), (Mulyasa, 2008:93).

Donald Van Metter dan Carl Van Horn dalam Sujianto (2008:34) mengembangkan model implementasi kebijakan klasik yang mengasumsi bahwa implementasi kebijakan bekerja sejalan dengan proses kebijakan.

Ripley dan Franklin dalam (Winarno, 2014 : 148) menyatakan bahwa implementasi apa yang terjadi setelah Undang – Undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (benefit), ata suatu jenis implementasi yang nyata

(tangible output). Implementasi mencakup tindakan – tindakan oleh sebagai aktor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan. Menurut Ripley dan Franklin, ada tiga cara yang dominan bagi suksesnya implementasi kebijakan, yaitu:

- 1.1 Tingkat kepatuhan pada ketentuan yang berlaku.
- 1.2 Adanya kelancaranya pelaksanaan rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah.
- 1.3 Pelaksanaan dan dampak yang dikehendaki terarah.

Ketiga perspektif tersebut digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan, sehingga menjadi lebih mudah untuk diidentifikasi. Teori Ripley dan Franklin ingin menekankan tingkat kepatuhan para implementor kebijakan yang ada, pada tahap selanjutnya melihat kelancaran pelaksanaan rutinitas fungsi, serta seberapa besar masalah yang dihadapi dalam implementasi. Pada akhirnya setelah semua berjalan maka akan terwujud kinerja yang baik dan tercapainya tujuan (dampak) yang diinginkan.

2.1.2 Implementasi Kebijakan

Pada generasi pertama implementasi kebijakan berhimpit dengan studi pengambilan keputusan di sektor publik. Studi awal implementasi kebanyakan hanya berupa catatan – catatan, meski cukup rinci, mengenai bagaimana sebuah keputusan otoritatif dilaksanakan. Studi awal ini dilakukan oleh Martha Derthick

(1972), yang mengatakan bahwa program-program publik yang disponsori oleh pemerintah jarang berhasil mencapai tujuan (Wahab,2012:161).

Jeffrey Presman dan Aaron Wildavsky dalam Soetari (2014:238) merupakan tokoh model implementasi yang pertama kali muncul dalam generasi pertama. Tulisan mereka yang berjudul *Implementation* menyatakan bahwa implementasi dapat berhasil bergantung pada keterkaitan antara berbagai organisasi dan departemen pada tingkat lokal yang terlibat dalam implementasi. Kerja sama, koordinasi, dan kontrol memegang peranan sangat penting.

Menurut Teori George C. Edwards III (dalam Subarsono, 2011:90-92) Berpandangan bahwa implemetasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan saran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*terget group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut

dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki posisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga tidak efektif.
- d. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standar Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalupanjang dan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktifitas organisasi tidak fleksibel.

2.1.3 Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah

tindakan atau perbuatan Seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, Sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark (1999: 56-57) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk 2012) menyatakan pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam memberikan pelayanan, ada karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata.

Dapat dipahami bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai

akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan atau instansi pemerintah yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

2.1.4 Arti Pentingnya Pelayanan

Menurut Gronroos dalam Daryanto dan Setyabudi (2014:135) menjelaskan bahwa “pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Menurut Rahmayanty (2013;3) alasan mengapa manajemen pelayanan prima itu penting:

1.) Pelayanan prima memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang

besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya.

2.) Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Tanpa pelanggan, kita atau perusahaan tidak punya apa – apa, kita atau perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan.

3.) Persaingan yang semakin tajam

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin ketatnya kompetensi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

4.) Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan. deming dalam Yamit (2017:7) mendefinisikan, "kualitas merupakan apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen".Masih dalam Yamit (2017:8), Davis menjelaskan bahwa "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".Wijaya (2018:9) mengartikan: kualitas barang dan jasa adalah sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapanpelanggan atau konsumen.

Kualitas merupakan suatu harapan dari setiap masyarakat yang akan membeli suatu produk. Pengaruh kualitas sangat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih dan membeli suatu produk. Kualitas produk dan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal terkait erat. Semakin tinggi tingkat kualitas produk maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah. Perusahaan yang menurunkan biayanya terlalu jauh akan menerima akibatnya ketika kualitas pengalaman pelanggan yang menurun.

Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut-atribut tertentu. dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan Ukuran yang dijadikan konsumen sebagai alat untuk menggunakan produk atau Jasa tersebut. kualitas merupakan mutu serta kondisi dari produk atau jasa yang Akan digunakan oleh konsumen. mutu dari produk atau jasa tersebut akan menjadi Pertimbangan konsumen dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para konsumen.

Berdasarkan Lewis & Booms dalam (Riyanto, 2018) mengemukakan bahwa “kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Menurut Tjiptono dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) memberikan definisi bahwa “kualitas pelayanan berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen”.

Kerana dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan

itu dituntut kualitas pelayanan prima yang terjamin dari (Sinambela,2010:42-43) :

1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelanggan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelanggan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.1.6 Standar Pelayanan

Menurut Philip Kotler dalam (Rangkuti,2017) mengemukakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktifitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan

kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan rasa ketidakpuasan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian,

keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan, (Ratminto dan Winarsih,2015:23).

2.1.7 Pentingnya Standar Pelayanan Publik

Sejak dalam kandungan sampai ke liang lahat, seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang – Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

2.1.8 Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Pelayanan

Didalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015:40) diantaranya adalah :

1. Faktor tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja.
2. Faktor sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Faktor pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani.
4. Faktor pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara maksimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam

bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan.

5. Faktor kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Faktor tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

2.1.9 Surat keterangan pindah dan datang

Surat Keterangan Pindah dan Datang (SKPD) adalah suatu program yang telah di implementasikan oleh Pemerintah Daerah yang berdomisili penduduk di alamat yang baru untuk waktu lebih dari 1 (satu) tahun atau berdasarkan kebutuhan masyarakat yang bersangkutan untuk waktu yang kurang 1 (satu) tahun. Penduduk WNI yang pindah dalam wilayah NKRI wajib melapor kepada instansi pelaksana di daerah asal untuk mendapatkan keterangan pindah. Berdasarkan Surat Keterangan Pindah dan Datang penduduk yang bersangkutan wajib melapor kepada instansi pelaksana di daerah tujuan untuk penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang. Surat Keterangan Pindah dan Datang digunakan sebagai dasar perubahan atau penerbitan KK dan KTP bagi penduduk yang bersangkutan.

Salah satunya adalah mengurus kepindahan seseorang ke alamat tempat tinggal secara permanen. Bagi penduduk yang

hendak pindah tempat tinggal, maka harus mengurus surat keterangan pindah dan datang. Peraturan tentang pindah/datang domisili tertuang dalam Perpres Nomor 96 Tahun 2018, yang telah di sahkan oleh Presiden Joko Widodo pada 18 Oktober 2018. Perpres tersebut diketahui merupakan substitusi dari Perpres 25 Tahun 2008. Penduduk yang pindah tempat tinggal wajib memenuhi syarat-syarat administrasi sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

2.1.10 Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang (SKPD)

Salah satu yang menjadi sorotan yaitu bagaimana proses penerbitan SKPD, yang menunjukkan masih adanya permasalahan di lembaga pemerintahan khususnya pihak yang berwenang menerbitkan SKPD tersebut. SKPD adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak kelurahan/kecamatan bagi masyarakat yang ingin pindah tempat tinggal dan menetap disuatu daerah dengan mudah.

SKPD sangat penting bagi masyarakat yang ingin pindah tempat tinggal, antaranya dapat digunakan sebagai syarat untuk pengurusan berkas dikutip dari situs resmi <https://sipp.menpan.go.id>, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi pemohon pada umumnya persyaratan itu antara lain :

1. Formulir permohonan KK.
2. Formulir permohonan KTP-el bagi yang wajib KTP.
3. Formulir permohonan KIA bagi yang tidak wajib KTP.

4. Surat keterangan pindah datang dari Kantor Disdukcapil Daerah Pindah Datang.
5. Surat keterangan Pindah dari daerah asal.
6. Surat keterangan Biodata dari daerah asal.
7. Kartu keluarga yang ditumpangi bagi yang akan menumpang.
8. Fotocopy dokumen pendukung, seperti : fotocopy akta kelahiran, fotocopy buku nikah/akta perkawinan, fotocopy akta perceraian, fotocopy akta kematian, fotocopy ijazah, dan lain sebagainya yang diperlukan.

Ketujuh persyaratan tersebut digunakan untuk menerbitkan surat keterangan pindah dan datang. Setelah berkas-berkas tersebut disiapkan, kemudian yang bersangkutan melaporkan kepetugas kelurahan di alamat domisili asal pemohon akan ingin pindah dan menyerahkan berkas yang diperlukan, mengisi formulir permohonan perpindahan yang sudah tersedia di kelurahan. Adapun formulir yang perlu di isi, yaitu : permohonan akan mendapatkan surat keterangan yang akan diteruskan ke kantor kecamatan. Di kantor kecamatan, pemohon meminta tanda tangan pada surat keterangan pindah (SKPWNI) dengan melampirkan berkas persyaratan untuk di bawa ke alamat tempat tinggal baru. Surat pengantar RT/RW di alamat baru serta surat keterangan pindah dari Disdukcapil dari alamat sebelumnya. Surat domisli beserta fotocopy KTP tetangga terdekat dengan rumah baru.

Apabila pemohon menumpang dirumah orang atau saudara, maka harus menyertakan fotocopy KTP kepala rumah tangga pemilik rumah yang ditumpangi pemohon. Pergi kekantor kelurahan dengan membawa berkas persyaratan. Isilah formulir permohonan pindah datang (F-1.38) yang ditanda tangani oleh kelurahan setempat. Setelah mendapatkan tanda tangan dari kelurahan, formulir tersebut dibawa kepemohon ke kantor kecamatan agar di tanda tangani oleh camat setempat. Setelah di tanda tangani, maka kepala Disdukcapil akan menerbitkan surat keterangan pindah datang. Pemohon bisa menggunakan surat tersebut sebagai KTP sementara, sebelum KTP baru diterbitkan Disdukcapil. Pembuatan surat keterangan pindah datang tidak dipungut biaya apapun. Namun, setiap daerah memiliki prosedur masing-masing dalam menerbitkan surat keterangan pindah datang.

2.2 PENELITIAN TERDAHULU

Peneliti terdahulu yang dijadikan referensi dalam menyusun dan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Agustiani Merang 2016.	Implementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Kantor	Berdasarkan hasil penelitian bahwa untuk memperoleh Surat Keterangan Tidak Mampu masyarakat harus di kategorikan sebagai masyarakat tidak mampu yaitu suatu kondisi dimana masyarakat tersebut tidak memiliki sarana

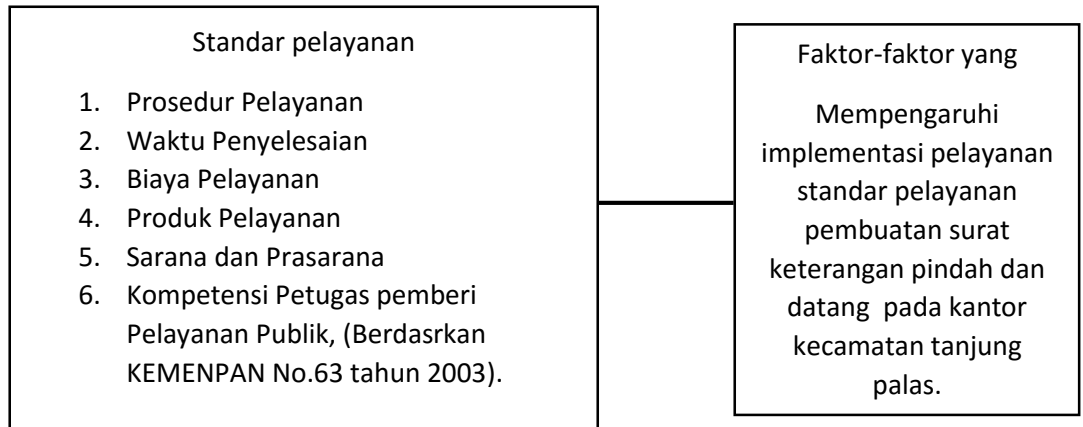
		Desa Sajau Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan.	lingkungan yang memadai, dengan kualitas pemukiman dan perumahan yang jauh di bawa standar kelayakan serta mata pencaharian yang tidak menentu. Pembuatan SKTM yang di keluarkan oleh pemerintah desa sajau merupakan suatu pelayanan yang mesti dikerjakan dengan waktu yang sudah diatur (dibakukan) sehingga tidak berdampak negatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Sajau. Waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan saat pembuatan SKTM sangat penting agar masyarakat tau terkait dengan waktu yang di butuhkan untuk membuat SKTM di kantor Desa Sajau.
2.	Amrullah Sasitha. 2012	Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang Penduduk Di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.	Berdasarkan hasil penelitian bahwa hasil quesionaire atau angket kepada penduduk yang pindah dan datang ke Kabupaten, terkait ketepatan waktu ketetapan disini dimaksudkan tepat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang dari ketetapan waktu yaitu kurang dari satu hari. Sekaligus mencakup ketetapan pegawai dalam memberikan pelayanan serta pemahaman dalam menjawab kebutuhan masyarakat, serta menilai ketetapan pegawai dalam pemeriksaan berkas-berkas persyaratan permohonan yang di ajukan masyarakat guna mendapatkan Surat Pindah Datang pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun. Utntuk melihat jawaban

			<p>responden mengenai ketetapan waktu dalam pelayanan pembuatan Surat Pindah Datang oleh Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun, Penulis memeberikan pertanyaan kepada responden mengenai ketetapan hasil kerja pegawai dalam pengurusan surat pindah datang setelah persyaratan dipenuhi dan diajukan untuk diproses. Adapun jawaban dari responden dalam hal ketetapan waktu dikategorikan kurang baik, alasan responden mengatakan kurang baik dan tidak baik karena pada kenyataannya petugas selalu menunda-nunda pekerjaan atau menumpukkan berkas-berkas yang sudah diserahkan oleh masyarakat tanpa langsung diperiksa dan selanjutnya diproses untuk di input data-datanya. Hal ini mengakibatkan pemohon menunggu lebih lama dan harus mengorbankan waktunya untuk mendapatkan surat pindah datang tersebut.</p>
--	--	--	---

3. KERANGKA BERPIKIR

Standar Pelayanan Pembuatan

Surat Keterangan Pindah dan Datang



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklarifikasikan dan menganalisis variabel – variabel yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2017:9), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme digunakan atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkontruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Menurut Creswell (2018:35), “pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data, analisis, interpretasi, dan penulisan laporan berbeda dari pendekatan kuantitatif tradisional. Pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, representasi informasi dalam gambar dan tabel, dan interpretasi pribadi dari temuan semua menginformasikan metode kualitatif.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan dengan obyek penelitian ini di tunjukan kepada pegawai instansi dibidang tertentu dan masyarakat tanjung palas yang sedang melakukan pelayanan publik.dasar pertimbangan memilih lokasi penelitian tersebut dikarenakan di kantor kecamatan mempunyai tugas pokok salah satunya yaitu pelayanan administrasi surat keterangan keluar dan masuk untuk di daerah tanjung palas,sehingga penting bagi peneliti untuk mengetahui ada tidaknya factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi tersebut terutama dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat.

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.

b. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian hingga menyusun skripsi dilakukan dalam kurun waktu mulai dari Januari 2022 sampai Juni 2023 dengan jadwal penelitian :

Tabel 3.1

Jadwal Penelitian

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1.	Januari 2022	Observasi awal di Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.

2.	Januari 2022	Pengajuan dan Penetapan Judul
3.	1 Februari 2022	Judul sudah dikirimkan ke email kampus
4.	Maret 2022	Laporan ke Ibu Lia terkait Judul Skripsi
5.	6 April 2022	Konsultasi terkait Templat proposal skripsi.
6.	10 April 2022	Penyusunan Proposal BAB 1
7.	12 Mei 2022	Penyusunan Proposal BAB 2
8.	20 Mei 2022	Penyusunan Porposal BAB 3
9.	6 Juni 2022	Seminar Judul
10.	Juli – Agustus 2022	Revisi Seminar Judul.
11.	30 Nevember 2022	Seminar Proposal
12.	Desember 2022	Revisi Seminar Proposal
13.	12 Januari – 12 Mei 2023	Penelitian di Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.
14.	Mei – Juni 2023	Penyusunan Bab IV dan V
15.		

3.3 Fokus Penelitian

Supaya peneliti tidak bingung dan terarah maka, diperlukan suatu fokus peneletian seorang peneliti agar sesuai dengan permasalahan yang diteliti atau mengetahui persis data yang dikumpulkan dan data yang harus disisihkan, dengan demikian dapat mempermudah peneliti dalam pengambilan data dan pengelolaan serta penarikan kesimpulan. Fokus penelitian ini yaitu :

1. Standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.
2. Faktor yang mempengaruhi standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.

3.4 Informan

Menurut Afrizal (2016:139) informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau peawacara mendalam. Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2017:94) informan adalah orang dalam pada latar penelitian. Fungsinya untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Dari pendapat diatas untuk jumlah informan peneliti untuk sementara jumlah kurang lebih mencapai 15 orang dengan kategori sebagai berikut :

1. Informan Kunci (*Key Informan*)
 - a. Andrianto, S.IP Kasi Pem & Trantib
 - b. Darmawi Seklur
 - c. Halimah Kasi Pelayanan Umum
 - d. Irma Nursanti, S.E Analis Pelayanan
 - e. Muhammad Saleh, S.E Camat
2. Informan Tambahan
 - a. Masyarakat tanjung palas yang perna dilibatkan dalam pembuatan SKPD sebanyak 10 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya suatu data sebagai hasil akhir dari penelitian. Untuk pengumpulan data yang benar ada beberapa teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2013), arti teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data sesuai dengan fakta, wawancara dengan beberapa narasumber salah satunya masyarakat dan staf Kantor Kecamatan Tanjung Palas, dalam memberikan pelayanan dan mengamati standar pelayanan yang dibakukan.

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan, atau direkam secara audio. Menurut Moelong (2012:186) menjelaskan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Pengumpulan data dengan wawancara (interview) Menurut Esterberg dalam sugiyono (2019), wawancara adalah merupakan

pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi

Tidak kalah penting dengan metode-metode lain yaitu dokumentasi, menurut KBBI definisi dokumentasi adalah proses pengumpulan, pemilihan, pengelolaan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan; pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain.

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian menurut (Sugiyono 2018 : 476).

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang yang tertulis. Para pakar selalu mengartikan dokumen dalam dua pengertian, yaitu : pertama, sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari pada kesaksian lisan, artefak, terlukis, dan lain-lain. Kedua, diperuntukan bagi surat resmi dan surat negara seperti, perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi, dan lainnya (Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2009:11).

3.6 Data dan Sumber Data

Data dan Sumber Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai Kantor Kecamatan dan Tokoh masyarakat sebagai berikut :

Tabel

3.2 Responden

No	Nama	Umur	Keterangan
1.	Asaluddin	52 Tahun	Tokoh Masyarakat
2.	Andrianto, S.IP	42 Tahun	Kasi Pem & Trantib
3.	Darmawi	56 Tahun	Seklur
4.	Evan Fauzi Hamdani	36 Tahun	Tokoh Masyarakat
5.	Jeri Kurniawan	22 Tahun	Tokoh Masyarakat
6.	Jhoni Jalung	48 Tahun	Tokoh Masyarakat
7.	Halimah	53 Tahun	Kasi Pelayanan Umum
8.	Heri	47 Tahun	Tokoh Masyarakat
9.	Irma Nursanti,S.E	52 Tahun	Analisis Pelayanan
10.	Usman	54 Tahun	Tokoh Masyarakat
11.	Megawati	45 Tahun	Tokoh Masyarakat
12.	Muhammad Saleh,S.E	51 Tahun	Camat
13.	Norhayati	48 Tahun	Tokoh Masyarakat
14.	Saleh	58 Tahun	Mantan RT 1 Tanjung

			Palas Tengah
15.	Sela Saputri	20 Tahun	Tokoh Masyarakat

3.7 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif yaitu dengan, mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, Menurut Emzir (2010 : 129 – 133) yakni menggunakan analisis data model Miles dan Huberman, yaitu analisis menggunakan model interaktif data, dengan tahapan sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentrasformasian (data mentah) yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.

b. Model Data

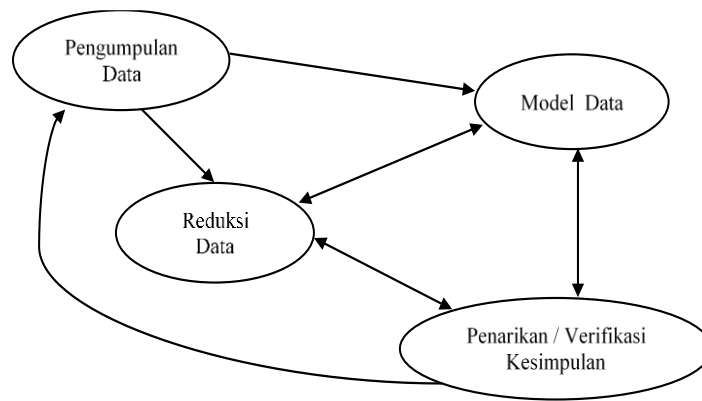
Model ini sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan / Verifikasi Kesimpulan

Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-

pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposisi-proposisi. Peneliti yang kompeten dapat menangani kesimpulan-kesimpulan ini secara jelas memelihara kejujuran dan kecurigaan (skeptisme), tetapi kesimpulan masih jauh, baru mulai dan pertama masih samar, kemudian meningkat menjadi eksplisit dan mendasar, menggunakan istilah klasik Glasser dan Strauss (1967) seperti pada gambar berikut ini :

Gambar 3.1 : Komponen Analisis Data (Model Interaktif)



Sumber : Embizer, (2010)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1). Sejarah Singkat Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Sebelum proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia pada 17 Agustus 1945 dan pengakuan kedaulatan Negara Republik Indonesia Serikat (RIS) pada tanggal 27 Desember 1945, Tanjung Selor merupakan pusat pemerintahan Kesultanan Bulungan. Dengan beralihnya sistem pemerintahan dari Hindia Belanda ke pemerintahan Republik Indonesia dan disahkannya pulau Kalimantan menjadi Provinsi Kalimantan berdasarkan peraturan pemerintah republik indonesia serikat nomor 21 tahun 1950 tentang pembentukan daerah provinsi, status pulau kalimantan yang sebelumnya terdiri dari beberapa kesultanan berubah menjadi provinsi kalimantan dengan Gubernur Pertama dr. Moerdjani (1950-1953).

Sebelum berbentuk pemerintahan kecamatan, Sejarah mencatat di Tanjung Palas pernah berdaulat sebuah kerajaan yang berkuasa selama kurang lebih 403 tahun, dihitung dari sejak masa Datu Mancang sekitar tahun 1555 sampai dengan Sultan Maulana Muhammad Djalaluddin (1931-1958) atau selama 227 tahun jika dihitung sejak masa Bulungan mulai berbentuk pemerintah kesultanan dipimpin oleh Sultan pertama yaitu Sultan Amiril Mukminin (1731-1777). Dengan adanya pernyataan dukungan kepada Pemerintah Republik Indonesia melalui pengibaran bendera tersebut, selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Gubernur

Kalimantan nomor 186/ORB/92/14/1950 wilayah Kesultanan Bulungan menjadi bagian dari Provinsi Kalimantan dengan sebutan Swapraja.

Selanjutnya dengan penetapan Undang-Undang Darurat Republik Indonesia nomor 3 tahun 1953 tanggal 7 januari 1953 tentang pembentukan (Resmi) Daerah Otonomi Kabupaten/Daerah Istimewa Tingkat Kabupaten dan Kota Besar dalam lingkungan provinsi kalimantan status Swapraja Kesultanan Bulungan berubah menjadi daerah istimewa bulungan, dengan Sultan M.MM Djalaluddin dimandatkan menjadi kepala daerah istimewa bulungan pertama, dan sebagai kantor pemerintahan kepala daerah dimanfaatkanlah istana Sultan di tanjung palas, sebelum kemudian pusat pemerintahan dipindahkan ke tanjung selor. Pada 7 desember 1956 wilayah eks Kesultanan Bulungan menjadi bagian dari kalimantan timur bersama kutai kertanegara, sambaliung, gunung tabur dan passer berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 1956 tentang pembentukan daerah-daerah otonom propinsi kalimantan, kalimantan selatan dan kalimantan timur.



Gambar 4.1

Kantor Kecamatan Tanjung Palas

Status daerah istimewa bulungan tidak berlangsung lama berdasarkan Undang-Undang nomor 27 Tahun 1959 tanggal 26 juni 1959 tentang penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang perpanjangan pembentukan Daerah Tingkat II di kalimantan status Daerah Istimewa Bulungan beralih menjadi Daerah Tingkat II Bulungan dengan Kepala Daerah atau Bupati pertama yaitu Andi Tjatjo gelar Datu Wiharja dengan pusat pemerintahan di Tanjung Selor, setelah masa kepemimpinan Andi Tjatjo yang berakhir pada 1963 terdapat 7 orang yang pernah menjabat sebagai Bupati Kepala Daerah Tingkat II Bulungan. Kemudian pada tanggal 7 mei 1999 perubahan nomenklatur, sebutan Kabupaten Daerah Tingkat II Bulungan diganti menjadi Kabupaten Bulungan dan titerlatur jabatan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Bulungan menjadi Bupati Bulungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah.

Pada masa peralihan status Daerah Istimewa menjadi Daerah Tingkat II, untuk wilayah pemerintahan Tanjung Palas berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Timur di Samarinda nomor Peg-49/B-2 tanggal 11 januari 1957 Andi Muhammad Tanjung Palas dengan menempati eks kantor District Hoofd van Tanjung Palas yang berada disamping rumah Datu Bandar gelar Datu Mansyur. Selanjutnya berturut-turut jabatan tersebut dipercayakan kepada Abdul Muis, Husin Said, M. Saleh Amin, dan Dt. Rakhmatsyah Trenggana yang menjabat pada tahun 1964 sebelum secara definitif menjabat sebagai Camat Tanjung Palas.

2). Visi dan Misi

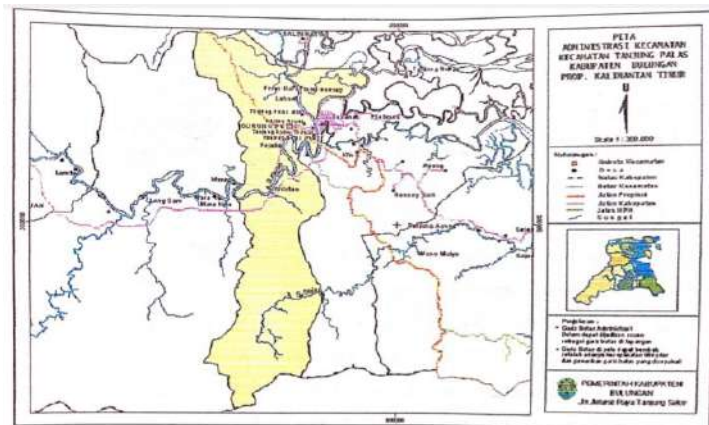
Visi pembangunan Kabupaten Bulungan yang di usung langsung oleh kepala daerah yang terpilih dan tertuang di dalam ISU STRATEGIS.

“Mewujudkan Kabupaten Bulungan yang berdaulat pangan, maju, dan sejahtera”.

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka selanjutnya di rumuskanlah 5 (lima) misi pembangunan sebagai berikut :

1. Mewujudkan kedaulatan pangan yang berbasiskan kearifan lokal.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas, berkarakter, dan berdaya saing.
3. Memantapkan infrastruktur sebagai faktor utama pengembangan ekonomi rakyat dan pelayanan dasar masyarakat.
4. Memajukan kualitas hidup masyarakat melalui pengelolaan sumber daya alam yang berkelanjutan.
5. Memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik, keuangan daerah yang sehat, serta inovasi pembiayaan untuk pembangunan kabupaten bulungan.

3). Kondisi Wilayah



Gambar 4.2

Peta Kecamatan Tanjung Palas

Kecamatan Tanjung Palas adalah kecamatan induk sebelum dimekarkan menjadi (sepuluh) kecamatan yang ada di Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara, dengan luas 1 755,74 Km². Secara umum Kecamatan Tanjung Palas beriklim sedang dengan suhu udara rata-rata 27,3 C, Curah hujan rata-rata 262,6 MM atau 21,8 MM, kelembaban udara rata-rata 84,7 % penyinaran matahari rata-rata 54,3 %, tekanan udara rata-rata 1009,8 Mbs dan kecepatan angin rata-rata 2,6 knot.

Batas wilayah :

- Sebelah Utara : Kecamatan tanjung palas utara
- Sebelah Timur : Kecamatan / tanjung selor dan kecamatan tanjung palas tengah
- Sebelah Utara : Kabupaten berau
- Sebelah Barat : Kecamatan tanjung palas barat

4). Profil Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Kantor Kecamatan Tanjung Palas terletak Secara umum Pada masa peralihan status Daerah Istimewa menjadi Daerah Tingkat II, untuk wilayah pemerintahan Tanjung Palas berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Timur di Samarinda nomor Peg-49/B-2 tanggal 11 Januari 1957 Andi Muhammad Tanjung Palas dengan menempati eks kantor District Hoofd van Tanjung Palas yang berada disamping rumah Datu Bandar gelar Datu Mansyur. Selanjutnya berturut-turut jabatan tersebut dipercayakan kepada Abdul Muis, Husin Said, M. Saleh Amin, dan Dt. Rakhmatsyah Trenggana yang menjabat pada tahun 1964 sebelum secara definitif menjabat sebagai Camat Tanjung Palas.

Jumlah penduduk Kecamatan Tanjung Palas tahun 2019 berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebanyak 16.829 jiwa dengan rincian jumlah penduduk laki-laki 8.811 jiwa dan jumlah penduduk perempuan 8.018 jiwa. Adapun rincian jumlah penduduk per desa dan kelurahan berdasarkan data dari desa dan kelurahan masingmasing adalah 15.944 jiwa, terdiri dari 8.328 penduduk laki-laki, 7.616 penduduk perempuan.

5). Implementasi Keputusan Camat tentang Penetapan Standar Pelayanan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.

Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan

acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan Pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib menetapkan standar pelayanan. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud, perlu menetapkan Keputusan Camat Tanjung Palas tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan Tanjung Palas. Menetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan Tanjung Palas, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini. Standar Pelayanan Kecamatan Tanjung Palas sebagaimana dimaksud diktum kesatu meliputi ruang lingkup :

I. Standar Pelayanan Perizinan

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pencabutan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah.
- b. Intruksi Bupati Bulungan Nomor : 503/90/BUP/2019 tentang Penghentian Pelayanan Izin Gangguan mulai berlaku sejak tanggal 1 February 2019.

II. Standar Pelayanan Non Perizinan

1. Surat Pengantar Permohonan Kartu Keluarga (KK)
2. Surat Pengantar Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

4. Surat Keterangan Pindah Dalam dan Luar Kabupaten
5. Surat keterangan Datang Dalam dan Luar Kabupaten
6. Surat Keterangan Domisili / Keterangan Usaha
7. Surat Keterangan Kematian
8. Surat Keterangan Ahli Waris
9. Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris
10. Surat Pengantar Dispensasi Untuk Menikah
11. Surat Pengantar Akte Kematian
12. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah
13. Surat Keterangan Keramaian.

Standar Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian Kinerja Pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan / kekeliruan dalam keputusan ini diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

6). Berikut adalah jumlah penduduk per desa / kelurahan yang di kelompokkan menurut jenis kelamin pada tahun 2019 dapat diliat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1

Kependudukan Kecamatan Tanjung Palas Tahun 2019

No.	Desa/Kel	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Jumlah KK
1.	Kel. Tanjung Palas Hulu	750	727	1.477	394
2.	Kel. Tanjung Pala Tengah	1.043	1.143	2.186	538
3.	Kel. Tanjung Palas Hilir	1.587	1.390	2.977	759
4.	Kel. Karang Anyar	533	502	1.035	305
5.	Desa Gunung Putih	1.573	1.465	3.038	870
6.	Desa Pejalin	632	563	1.195	272
7.	Desa Antutan	1.272	1.000	2.272	680
8.	Desa Teras Baru	432	399	831	211
9.	Desa Teras Nawang	506	427	933	252

(Sumber buku profil Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan Tahun 2019)

7). Berikut adalah jumlah penduduk per desa / kelurahan yang dikelompokkan

Menurut jenis kelamin pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel

Kecamatan tanjung palas dalam angka tahun 2021

No.	Desa/Kel	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Kel. Tanjung Palas Hulu	750	727	1.477
2.	Kel. Tanjung Pala Tengah	1.043	1.143	2.186
3.	Kel. Tanjung Palas Hilir	1.541	1.347	2.888
4.	Kel. Karang Anyar	549	534	1.083
5.	Desa Gunung Putih	1.550	1.494	3.044
6.	Desa Pejalín	640	583	1.223
7.	Desa Antutan	1.240	1.145	2.385
8.	Desa Teras Baru	505	446	951
9.	Desa Teras Nawang	531	467	998

(Sumber buku kecamatan tanjung palas dalam angka tahun 2021)

8). Berikut ini data jumlah keseluruhan kepengurusan pertahun terkait surat keterangan pindah dan datang dikantor kecamatan tanjung palas pada tahun 2021:

Tabel 4.3

no	Dalam satu desa / kelurahan	Antar desa / kelurahan	Antar kecamatan	Antar kab / kota	Antar provinsi
1.	0	4	38	7	13
				Jumlah keseluruhan	62

(Sumber data arsip Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan tahun 2021)

9). Berikut ini data jumlah keseluruhan pertahun terkait kepengurusan surat keterangan pindah dan datang dikantor kecamatan tanjung palas pada tahun 2022:

Tabel 4.4

No	Dalam satu desa /kelurahan	Antar desa / kelurahan	Antar kecamatan	Antar kab / kota	Antar provinsi
1.	5	8	14	9	26
				Jumlah keseluruhan	62

(Sumber data arsip Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan tahun 2023).

10). Berikut ini data jumlah keseluruhan kepengurusan pertahun terkait surat keterangan pindah dan datang dikantor kecamatan tanjung palas pada tahun 2023:

Tabel 4.5

no	Dalam satu desa / kelurahan	Antar desa / kelurahan	Antar kecamatan	Antar kab / kota	Antar provinsi
1.	0	0	4	0	2
				Jumlah keseluruhan	6

(Sumber data arsip Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan tahun 2023).

Berdasarkan tabel diatas untuk data kepengurusan Surat Keterangan Pindah dan Datang di Tanjung Palas Kabupaten Bulungan pada tahun 2021. Jumlah keseluruhan yang dilaporkan dalam bentuk berkas untuk diarsipkan di Kantor Kecamatan yaitu berjumlah 62 orang kebanyakan yang pindah antar Kecamatan sebanyak 38 orang dikarenakan pekerjaan. Pada tahun 2022 jumlah masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Pindah dan Datang yang diketahui dan di arsipkan datanya berjumlah 62 orang kebanyakan pindah antar Provinsi sebanyak 26 orang dikarenakan bekerja dan berkuliah diluar kabupaten bulungan.

Pernyataan tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan Ibu Halimah Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan dikantor Kecamatan

Tanjung Palas Kabupaten Bulungan yang berusia 53 tahun, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk kepengurusan pada tahun 2021 kemarin yang lebih banyak yaitu Antar Kecamatan khususnya dari desa antutan masyarakatnya pindah ke desa binai. Mereka pindah dikarenakan pekerjaan pada saat itu di desa binai membutuhkan tenaga kerja yang banyak makanya mereka pindah kesana, ditambah lagi yang menyebabkan mereka itu pindah dikarenakan hasil panen padi mereka yang bereda di desa antutan gagal. Dan pada tahun 2021 ini terkadang masyarakat dari Tanjung Palas Hilir itu kan ada UPT (Unit Permukiman Transmigrasi) mereka terkadang salah membawa berkas malah ke Kecamatan Tanjung Palas mereka kira Tanjung Palas itu sama ternyata wilayahnya berbeda-beda. Untuk ditahun 2022 lebih banyak jumlah masyarakat yang pindah yaitu Antar Provinsi dikarenakan pekerjaan dan anak-anak yang sekolah dan berkuliah diluar Kabupaten Bulungan”. (wawancara Tanggal 27 Januari 2023 dan 2 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara secara langsung dengan Ibu Halimah, penulis berkesimpulan bahwasanya ada banyak masyarakat yang dipelosok dan di transmigrasi itu belum mengetahui prosedur untuk Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas.

10). Struktur Dinas Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Susunan struktur Dinas Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan Merupakan petunjuk dan arahan yang sangat berguna dan efektif dalam menjalankan organisasi dan dapat menjalankan target yang telah ditetapkan.



Gambar 4.3
Struktur Organisasi Kecamatan Tanjung Palas
Kabupaten Bulungan

Susunan Organisasi Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan
Sebagai berikut :

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| a. Kepala Camat | : Muhammad Saleh. S.E |
| b. Sekretaris | : Yusak Silvanus Laing. S.Sos |
| c. Kasi PMD/L | : Ramlah. |
| d. Kasi PU | : Halimah. |
| e. Kasi Pem dan Trantib | : Andrianto. S.IP |
| f. Kasubag Pcana Keu | : Juarita. S.E |
| g. Kasubag Umpeg | : Sri Wahyuni. A.Md |
| h. Analisis Kes. Rakyat | : Sehan. S.Pd |
| i. Analisis Pelayanan | : Irma Nursanti. S.E |
| j. Analisis Tata Praja | : Alfaisal Rizaldi. SH |
| k. Analisis Pemb. Masyarakat | : Umi Tarikotul Jannah, S.Pd |
| l. Pengelola Pemd. Masy | : Yusia, SE.M.Si |
| m. Analisis SDM Aparatur | : Syarifuddin. MT |
| n. Padm Umum | : Mariani. |

- o. Padm Kepegawaian : Asnah.
- p. Bendahara : Abdul Wahid.
- q. Padm Keuangan : Dina Rojabiyah Nur Aini.

4.1.2 Implementasi Surat Keterangan Pindah dan Datang Dalam dan Luar Kabupaten (Komponen Standar Pelayanan yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan, Service Delivery).

Dalam Rangka Mewujudkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas Penyelenggaraan Pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib menetapkan standar pelayanan. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud, perlu menetapkan Keputusan Camat Tanjung Palas tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan Tanjung Palas.

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Keterangan dari Ketua RT / RW b. Surat Keterangan dari Desa / Kelurahan c. Foto Copy KTP yang bersangkutan d. Pas Foto Berwarna ukuran 3x4 sebanyak 3 lembar
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Penyampaian berkas oleh pemohon b. Pemeriksaan berkas oleh petugas loket (berkas tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon, untuk dilengkapi; berkas lengkap, petugas meneruskan untuk dibuatkan pengantar/rekomendasi) c. Draf pengantar/rekomendasi diparaf oleh Kasi Pemerintahan untuk selanjutnya ditandatangani oleh Lurah. d. Pengantar / Rekomendasi setelah selesai dimasukkan ke dalam buku register dan diserahkan kepada pemohon

3.	Jangka Waktu	5 Menit
4.	Biaya Tarif	Gratis
5.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	a. Secara Langsung : Dapat disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan pada Kelurahan b. Secara Tidak Langsung Dapat disampaikan dengan : Secara Tertulis melalui : Surat yang ditujukan kepada Lurah

Setiap warga masyarakat yang ingin berpindah tempat tinggal dan datang kesatu tempat untuk menetap disuatu wilayah, masyarakat perlu adanya melewati tahap-tahap kepengurusan berkas dikarenakan sebagai tanda bukti terhadap instansi seperti Kecamatan agar masyarakat yang Pindah dan Datang dapat diketahui lokasi yang ingin ditempati.

Sebagaimana yang di beritahukan oleh Ibu Halimah Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan yang berusia 53 tahun sebagai berikut :

“Persyaratan untuk membuat Surat Keterangan Pindah dan Datang itu mereka bawa KK lalu mereka menyerahkan ke RT setempat dan laporan ke Ketua RT bahwa mau mengurus surat pindah, nanti dari RT dibuatkan Surta Pengantar, selanjutnya dibawa berkas tersebut ke Kelurahan lalu masyarakat bisa mengisi Blanko Surat Pindah dan Datang tersebut, baru Blanko yang didapat dari Kelurahan tadi di bawa ke kantor Kecamatan untuk meminta tanda tangan, setelah itu baru ke Kantor Disdukcapil”
 (Wawancara Tanggal 27 Januari 2023, Pukul 08:31 WITA)

Sama halnya disampaikan Ibu Irma Nursanti.S.E Analisis Pelayanan yang berusia 52 Tahun.

“Bagi masyarakat yang ingin berpindah tempat tinggal harus perlu membuat Surat Keterangan Pindah dan Datang agar dapat diakui dan diketahui keberadaanya supaya tidak ada hambatan jika dalam mengurus keperluan di tempat tinggal baru sebab itu perlu adanya laporan kepengurusan berkas karena digunakan sebagai dasar perekaman dalam data base Kecamatan dan

*Kependudukan untuk proses penerbitan KK/KTP di alamat baru”.
(Wawancara Tanggal 7 February 2023, Pukul 09:25 WITA).*

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwasanya Kantor

Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan mengupayakan betapa masyarakat yang ingin berpindah tempat tinggal sangat berperan penting dalam kepengurusan pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang dikarenakan agar mereka dapat diketahui keberadaannya dan di akui keberadaannya ditempat tinggal baru. Dan mengapa masyarakat perlu melalui tahapan-tahapn tersebut? Supaya masyarakat bisa mengetahui prosedur yang harus dijalani agar dalam mengurus keperluan ditempat tinggal baru tidak terhambat oleh pemberkasan Surat Keterangan Pindah dan Datang.

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Pak Darmawi,S.E beliau berusia 56 Tahun selaku Seklur Kelurahan Tanjung Palas Hulu Kabupaten Bulungan, Beliau mengatakan :

“Ini yang sebenarnya yang belum dipahami oleh masyarakat kita yang tidak kalah pentingnya itu juga masyarakat kita ini kadang-kadang jauh biaya, ya kalau itu paham lah sudah itu, dengan adanya sistem sekarang ini saya rasa tidak lagi susah datang ke kelurahan pak kami mau minta surat pindah dari sini kesana. Kalau masyarakat paham prosedur nya begini-begini ndak ada sulitnya mengurus itu tidak ada lagi berhari-hari itu yang kita lakukan insya allah kita disini juga melakukan itu semua aman tidak ada yang masalah lagi jadi masyarakat itu tinggal oh iya pak terima kasih artinya pelayanan sekarang ini dipermudah semudah-mudahnya” (Wawancara Tanggal 17 Januari 2023, Pukul 10:20 WITE).

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dari Jeri Kurniawan yang Berusia 22 Tahun selaku salah satu masyarakat Kabupaten Bulungan, Menyatakan bahwa :

“Menurut saya prosedur pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang tersebut yaitu disuruh bawa KK terus diminta foto copy nya juga, terus

itu lupa saya mas KK sama KTP kalo tidak salah, kalo untuk waktu penyelesaian pembuatan surta keterangan itu kemarin sehari saja cepat pelayanan nya. Kalo untuk biaya tarif kemarin itu tidak ada, gratis. saya mengurus surat keterangan pindah dan datang itu kemarin ke Kantor Desa dulu, baru ke Kelurahan Tanjung Palas Hilir habis tu baru ke Kantor Kecamatan, alhamdulillah tidak ada hambatan kemarin”. (Wawancara Tanggal 24 Januari 2023, Pukul 09:45 WITE)

Pernyataan di atas penulis berpendapat masyarakat di Kabupaten Bulungan ada masyarakat yang mengetahui prosedur pelayanan dan ada juga masyarakat yang belum mengetahui atau bingung dalam kepengurusan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang terutama melaporkan ke RT/RW terkait ingin pindah untuk mendapatkan surat keterangan dari RT/RW, selanjutnya ke Kantor Kelurahan setempat untuk mendapatkan blanko serta melakukan pemeriksaan berkas dan TTD terkait pindah tersebut, kemudian menyerahkan blanko surat pindah tersebut ke Kantor Kecamatan lalu di TTD dan data yang telah di foto copy di Kecamatan langsung di arsipkan, lalu masyarakat tersebut datang Disdukcapil untuk menerbitkan Surat Keterangan Pindah tersebut.

4.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.

Faktor yang memepengaruhi dalam implementasi standar pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang merupakan faktor penghambat sehingga pelayanan tidak berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi sehingga implementasi standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada kantor kecamatan tanjung palas tidak berjalan dengan baik.

A. Faktor Pendukung Impelementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Faktor pendukung dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang merupakan bagian dari kualitas pelayanan sehingga dapat berjalan dengan efektif.

Hasil wawancara dengan Pak Muhammad Saleh, S.E, sebagai Camat Tanjung Palas

“ Dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang di kantor kecamatan tanjung palas salah satu pendukung yang kami rasakan yaitu adanya sarana dan prasarana yang memadai sehingga berfungsi untuk kelancaran dalam pelayanan. Selain itu, kemampuan dari staf pegawai kantor juga menjadi faktor pendukung karena mereka mampu melayani secara cepat dan baik dalam dalam berkomunikasi “. (Wawancara tanggal 10 Maret 2023, Jam 10:20 WITA).

Selanjutnya menurut Ibu Halimah yang berusia 53 Tahun sebagai Kasi Pelayanan Umum menyatakan bahwa...

“Berbicara faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang di kantor kecamatan tanjung palas, tentu saja ada faktor pendukungnya sehingga kami mampu melayani serta meneruskan keperluan masyarakat. Faktor pendukung yang saya maksud yaitu kami memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pelayanan nya masing-masing dan kami juga memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk digunakan dalam proses pelayanan”. (Wawancara tanggal 13 Maret 2023, Jam 09:40 WITA).

Sarana dan prasarana yang dimaksud mencakup kantor, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat. Peralatan dan perlengkapan tersebut mencakup

jaringan internet wifi, computer dan laptop, printer beserta kertasnya, dan cap steample dari kantor kecamatan.

Selanjutnya menurut Ibu Irma Nursanti,S.E yang berusia 52 Tahun sebagai Analisis Pelayanan mengatakan bahwa...

“Salah satu yang menjadi faktor pendukung dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang yaitu tidak terlepas dari kemampuan staf yang berada dikantor kecamatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, selain itu didukung dengan adanya faktor sarana dan prasarana yang memadai”. (Wawancara tanggal 14 Maret 2023, jam 09:15 WITA).

Pendapat tersebut didukung dengan pernyataan dari Pak Saleh berusia sebagai mantan ketua RT 1 tanjung palas tengah bahwa...

“Yang saya ketahui sarana dan prasarana yang berada dikantor kecamatan itu sudah memadai dan saya rasa itu menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanjung palas dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang”. (Wawancara tanggal 24 Januari 2023, Jam 10:22 WITA).

Dari hasil wawancara yang dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa faktor pendukung dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang dikantor kecamatan tanjung palas sebagai berikut:

1). Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang berada dikantor kecamatan tanjung palas sudah memadai sehingga dapat dijadikan tempat untuk melakukan proses pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan Prasarana tersebut mencakup kantor, ruang kasi-kasi sesuai bidangnya masing-masing, ruang rapat internal, gedung untuk acara, peralatan penunjang yang digunakan yaitu,

jaringan internet di ruang pelayanan depan serta diruangan TU, komputer disetiap ruangan serta printer, lalu AC disetiap ruangan pegawai.

2). Kemampuan Staf / Perangkat Kantor Kecamatan

Staf / Perangkat pegawai kecamatan memiliki kemampuan yang sangat baik dalam melayani. Kasi-kasi kecamatan sebagai faktor pendukung karena mereka melayani masyarakat sesuai dengan bidangnya dan ke ahlian mereka masing-masing, sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat tanjung palas dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang. Kemampuan tersebut mencakup mengoperasikan komputer dengan baik, mampu memberikan pelayanan yang ramah, dan ahli sesuai dengan bidangnya.

B. Faktor Penghambat Impelementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Standar pelayanan dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang di kantor kecamatan tanjung palas dapat dikatakan sesuai dengan standar pelayanan akan tetapi terdapat kendala seperti mesin foto copy yang kadang heng atau kumat itu lah yang dapat melambatkan proses pelayanan jadinya masyarakat menunggu agak lama, belum lagi kalau ada masyarakat yang bingung terkadang mereka langsung membawa berkas mereka ke kantor kecamatan tanpa minta tanda tangan dulu ke kelurahan ini akan berdampak kepada masyarakat jadinya masyarakat itu bolak-balik untuk mengurus surat keterangan pindah dan datang. Dalam hal ini peran

dan keterlibatan ketua RT sangat penting dalam urusan pindah dan datang dikarenakan RT mendata setiap penduduk yang pindah maupun datang.

Hasil wawancara dengan Pak Usman Dumi yang berusia sebagai tokoh masyarakat mengatakan bahwa...

“Dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang saya kemarin merasa kebingungan karena tidak tahu harus kemana dulu, memang sekarang zaman canggih semua serba online tapi maklumlah kan nama nya juga orang tua tidak terlalu paham, itu lah kemarin kesusahan untuk mengurus surat keterangan pindah untung saya pergi ke tempat pak darmawi alhamdulillah beliau bisa membantu saya”. (Wawancara tanggal 28 Januari, jam WITA).

Selanjutnya menurut Ibu Halimah yang berusia 53 Tahun sebagai kasi pelayanan umum mengatakan bahwa...

“Yang ingat itu yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan pembuatan surat keterangan pindah dan datang itu terjadi pada masyarakat luar terkadang masyarakat tanjung palas hilir itu kan ada Unit Permukiman Transmigrasi (UPT) mereka terkadang salah untuk membawa berkas langsung ke kantor kecamatan tanjung palas dia kira tanjung palas itu sama ternyata kan wilayahnya berbeda-beda dan mereka itu kebingungan untuk mengurus surat keterangan pindah dan datang tapi kalau untuk masyarakat lokal insya allah tidak ada kebingungan karena mereka sudah paham”. (Wawancara pada tanggal 27 Januari 2023, jam 09:50 WITA).

Selanjutnya kegiatan wawancara dilakukan dengan mantan ketua RT 1 tanjung palas tengah terkait faktor penghambat dalam hal pelaporan penduduk yang baru pindah beliau menyampaikan bahwa...

“Yang saya sampaikan ini terkait penduduk masyarakat yang baru pindah dan menetap di RT saya yang kamu cari nama masyarakat yang bernama muhammad zakaria dan eruina triocta mielegiarty itu tidak ada data nya sama saya mereka sama sekali tidak lapor ke saya bahwa penduduk baru, tetapi yang anehnya data nya ada di kantor kecamatan itu yang membuat saya bingung, nanti pas ada perlu mereka baru ketahuan tu mana penduduk masyarakat yang lama sama yang baru”. (Wawancara tanggal 24 Januari, jam 10:15 WITA).

Ketua RT sama sekali tidak mendapatkan informasi bahwa adanya masyarakat yang pindah dan menetap di tempatnya karena tidak ada pelaporan dari masyarakat baru, memang tugas RT untuk mendata penduduk nya tapi harus ada pelaporan ketika ada masyarakat yang baru pindah supaya tidak ada kekeliruan pada saat mendata penduduk.

Dari hasil wawancara diatas yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang di kantor kecamatan tanjung palas mencakup:

1). Kurangnya Informasi

Kurangnya informasi yang diperoleh dari ketua RT terhadap masyarakat baru nya itu tidak ada dikarenakan tidak ada pelaporan dari masyarakat yang baru pindah tersebut kepada ketua RT jadi RT bingung pas ditanya oleh mahasiswa terkait wawancara data penduduk nya yang baru itu ada di kantor kecamatan sedangkan di ketua RT itu tidak ada data nama tersebut, maka dari itu penting nya ada pelaporan masyarakat terhadap ketua RT.

2). Kurangnya Koordinasi

Kurangnya Koordinasi prosedur pelayanan dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang itu sudah berjalan dengan baik di pemerintahan tetapi tidak berjalan dengan baik di masyarakat dalam mengurus surat keterangan tersebut walaupun sekarang sudah zaman moderen semua serba online tetapi ada saja masyarakat yang masih kebingungan. Koordinasi seharusnya dilakukan oleh pemerintah dan menyampaikan bagaimana prosedur dalam mengurus surat keterangan

pindah dan datang kepada masyarakat agar masyarakat tidak ada kebingungan lagi supaya standar pelayanan dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang dapat berjalan dengan baik.

4.2 Pembahasan

4.2.1. Impelementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Dalam Upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik, berbagi kebijakan dan langkah kegiatan lainnya juga telah dilakukan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, antara lain menyiapkan RUU tentang pelayanan publik, serta edaran tentang mekanisme pemantauan dan evaluasi pelayanan publik. Berbagai bentuk kegiatan yang telah dan terus dikembangkan antara lain kerja sama dalam peningkatan pengawasan dan pelayanan publik, penilaian dan pemberian penghargaan kepada unit kerja/kantor pelayanan yang berprestasi dengan melibatkan LSM.

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara, nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah perlu disusun suatu pedoman, bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, perlu

disesuaikan dengan perkembangan yang ada, sehingga perlu disempurnakan.

A. Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Prosedur pelayanan merupakan langkah-langkah yang harus di lalui oleh masyarakat Tanjung Palas dalam pembuatan Surat Pindah Dalam dan Luar Kabupaten. Prosedur tersebut mencakup persyaratan di atas yang harus di lengkapi dan di penuhi oleh masyarakat untuk memperoleh Surat Pindah Dalam dan Luar Kabupaten dari Kantor Kecamatan.

Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Pindah Dalam dan Luar Kabupaten Bulungan sebagai berikut : (Penyampaian berkas oleh pemohon pemeriksaan berkas oleh petugas loket, berkas tidak lengkap di kembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi, berkas lengkap petugas meneruskan untuk di buat pengantar / rekomendasi. Draf pengantar / rekomendasi diparaf oleh Kasi Pemerintahan untuk selanjutnya di tanda tangani oleh Lurah. Pengantar / Rekomendasi setelah selesai di masukkan ke dalam buku register dan di serahkan kepada pemohon).

Berikut ini hasil wawancara dengan Pak Darmawi yang berusia 56 Tahun sebagai Seklur Tajung Palas Hulu.

“Saya pernah mendapatkan masyarakat yang bingung dalam mengurus Surat Pindah dari sini mau pindah ke Tarakan dapat

kesulitan katanya di Capil, jadinya bolak-balik berapa kali, padahal bukan kesulitan rupanya beliau tidak bertanya nah sampai di sana beliau diam karena kebingungan lalu saya telusuri ternyata beliau belum mengisi formulir, pantas macam mana juga orang mau kasih keluar Surat Pindah kalau bapak tidak megurus formulir, lalu saya bantu dari rumah saja saya sudah isi lalu saya sudah kirim ke Kabidnya bagian Kependudukan, Bu minta tolong warga saya ini yang mau minta pindah bolehkah ini terbit hari ini ? bentar pak, langsung operatornya yang surat pindah tidak sampai 15 menit sudah ada balasan Surat Pindah, saya bilang tunggu sebentar saya print, ini kamu bawa ke Capil Tarakan karena yang mengeluarkan KK mu disana nanti Capil Tarakan”. (Wawancara pada tanggal 17 Januari 2023, Pukul 10:50 WITA).

Pendapat ini diperkuat oleh masyarakat yang bersangkutan dengan Pak Usman Dumi 48 Tahun sebagai tokoh masyarakat.

“ Hari itu saya membuat Surat Pindah kebetulan saya yang mau pindah mas dikarenakan saya mencari nafkah di Tarakan, waktu itu saya kebingungan sebab saya tidak mengetahui bagaimana cara pembuatan Surat Pindah itu, saya datang kesana diam liat orang karena bingung mau bertanya dan saya pun tidak mengisi formulir jadinya saya bolak balik berpa kali ke Capil, akhirnya saya minta bantu datang ke rumah Pak Nawi sebab beliau pernah di Capil, dan pada hari itu pun Surat Pindah saya keluar”. (Wawancara pada Tanggal 28 Januari 2023, pukul 13:22 WITA).

Selanjutnya menurut Jeri Kurniawan berusia 22 Tahun sebagai Tokoh Masyarakat.

“ Menurut saya Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Pindah kemarin itu di suruh bawa KK dan KTP di foto copy, terus ke Kantor Desa dulu, baru ke Kecamatan, Baru ke kelurahan Tanjung Palas Hilir alhammdulillah tidak ada kendala kemarin”. (Wawancara pada tanggal 24 Januari 2023, pukul 10:25 WITA).

Dilanjutkan dengan Selanjutnya menurut Pak Asaludin yang berusia 64 tahun, sebagai tokoh masyarakat.

“alhamdulillah dalam kepengurusan Surat Keterangan Pindah dan Datang kemarin tidak ada hambatan lancar saja, begitu Surat Pindah dari Nunukan ke Tanjung Selor saya langsung melapor ke ketua RT langsung beliau lah yang memprosesnya untuk ke Capil

kan lewat online”. (Wawancara tanggal 7 February 2023, jam 10:25 WITA).

Dapat disimpulkan bahwa ada masyarakat yang mengetahui dalam pembuatan Surat Pindah dan datang dalam dan Luar Kabupaten Bulungan dan ada juga masyarakat yang tidak tahu atau kebingungan dalam mengurus Surat Keterangan Pindah dan Datang tersebut itulah yang menjadi tugas pegawai khususnya dibagian pelayanan itu harus memberitahukan cara mengurus surat keterangan pindah dan datang luar kabupaten agar masyarakat tidak kesusahan.

B. Waktu Penyelesaian Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Pembuatan Surat Keterangan Pindah yang di keluarkan oleh Kelurahan lalu di setujui oleh Kecamatan yang mesti dikerjakan dengan waktu yang sudah diatur (dibakukan) sehingga tidak berdampak negatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Tanjung Palas. Waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan saat pembuatan Surat Keterangan Pindah sangat penting agar masyarakat tau terkait dengan waktu yang dibutuhkan untuk membuat Surat Keterangan Pindah di Kantor Kecamatan Tanjung Palas.

Berikut ini hasil wawancara dengan Ibu Halimah sebagai Kasi Pelayanan Umum pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas tentang waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah di Kantor Kecamatan.

“Dalam Memberikan pelayanan, Kami dari jam 08:00 istirahat jam 12:00 dan masuk kerja lagi jam 14:00 sampai dengan jam 16:30 WITE. Sedangkan untuk waktu dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah itu sebetulnya tidak lama karena ketika persyaratan yang ditetapkan sudah memenuhi persyaratan, kami langsung kerjakan dan hanya butuh waktu sekitaran 5-10 menit”. (Wawancara tanggal 28 Januari 2023. Jam 09:40 WITA).

Waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah sudah memenuhi standar pelayanan karena dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Palas diutamakan memberikan pelayanan secara profesional dan sepenuh hati.

Selanjutnya menurut pendapat Sela Saputri berumur 20 tahun, sebagai Tokoh Masyarakat menyampaikan bahwa.

“Pembuatan Surat Keterangan Pindah tidak membutuhkan waktu yang lama kak, yang penting berkas sudah lengkap dan memenuhi syarat langsung dilayani kak secepatnya oleh orang Kantor cepat ko langsung diserahkan kembali Surat Keterangan Pindah itu ke kita lalu di arahkan harus kemana”. (Wawancara tanggal 29 Maret 2023. Jam 11:32 WITA).

Selanjutnya dipertegas kembali oleh Ibu Irma Nursanti,S.E berusia 50, sebagai Kasi Analisis Pelayanan Kantor Kecamatan yaitu.

“Standar waktu yang kami tetapkan dalam pelayanan pembuatan Surat Pindah itu ada 5 menit tetapi kami berusaha mengerjakan jika ada masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Pindah datang, kami langsung menanggapi / merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat kalo bisa lebih cepat dari 5 menit, supaya masyarakat tidak merasa diperlambatkan terkecuali mesin printer itu lagi heng atau kumat penyakitnya bisa-bisa 10 menit lebih untuk mengurus berkas tersebut”. (Wawancara, 2 April 2023. Jam 9:33 WITA).

Berikut hasil wawancara dengan Pak Jhoni Jalung yang berusia 45 Tahun sebagai tokoh masyarakat.

“ saya mengurus Surat Pindah Datang dari Desa Benua Baru Kecamatan Sangkurilang kemarin saya mengurus surat pindah

datang tersebut membutuhkan waktu yang lumayan lama dikarenakan kemarin itu yang bikin lama kita mengantri lagi untuk mengurus itu nah begitu keluar Surat Pindah tersebut saya langsung datang Desa Antutan untuk melapor ke ketua RT”. (Wawancara tanggal 20 April 2023, jam 11:30 WITA).

Dapat disimpulkan bahwa mengenai standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang tersebut sudah berjalan dengan baik karena persyaratan dalam pembuatannya tidak susah dan tergolong mudah dan waktu pengerjaannya pun juga cepat karena langsung dilayani, terkecuali mesin printer yang berada di kantor kecamatan tersebut lagi heng atau lambat itu bisa-bisa menungguanya agak lama sampai 10 menit lebih, selain itu semua berjalan dengan baik.

C. Biaya Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Penerpan standar biaya pelayanan merupakan suatu pedoman baku yang harus dijalankan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Biaya pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang di Kantor Kecamatan tidak dipungut biaya dan aturan tersebut sudah ditetapkan, sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan gratis dari Kantor Kecamatan Tanjung Palas.

Demikian yang disampaikan oleh Pak Muhammad Saleh, S.E yang berusia 51 Tahun sebagai Kepala Camat Tanjung Palas, tentang biaya pembuatan Surat Keterangan Pindah yaitu.

“Dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah, kami tidak pungut biaya dari masyarakat sepeser pun, pelayanan yang kami berikan itu gratis dan itu sudah menjadi ketentuan dalam Standar Pelayanan kepengurusan Surat Pindah Dalam dan Luar Kabupaten Bulungan”. (Wawancara tanggal 8 February 2023. Jam 10:24 WITA).

Staf yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Palas melakukan pelayanan publik pada dasarnya kepada masyarakat sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Kecamatan Tanjung Palas menerapkan pelayanan dalam bentuk gratis merupakan tujuan dan harapan agar staf pegawai dapat membantu masyarakat.

Dilanjutkan wawancara dengan Pak Andrianto, S.IP Kasi Pem & Trantib yang berusia 42 tahun mengatakan bahwa.

“Pelayanan yang berada di kantor kecamatan ini gratis tanpa dipungut biaya karena melayani masyarakat itu adalah tugas kami”.(Wawancara tanggal 9 Februari 2023, jam 11:10 WITA).

Selanjutnya menurut hasil wawancara dengan Megawati yang berusia 45 sebagai tokoh masyarakat.

“Ketika saya mengurus Surat Pindah waktu itu tidak dipungut biaya sama sekali, terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah saya dilayani dengan baik dan ramah” (Wawancara tanggal 7 Maret 2023. Jam 11:15 WITA).

Dapat disimpulkan bahwa dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah dan datang dalam dan Luar Kabupaten di Kantor Kecamatan, itu sama sekali tidak ada mengeluarkan biaya sama sekali hal itu sudah menjadi ketentuan dalam memberikan pelayanan publik.

D. Produk Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Palas dilakukan dengan harapan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam berurusan agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, serta

memenuhi kebutuhan dari masyarakat Tanjung Palas. Hasil Pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang Dalam dan Luar Kabupaten merupakan produk layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berikut ini hasil wawancara dengan Ibu Irma berusia Tahun selaku Analisis Pelayanan Umum tentang produk pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang dalam dan Luar Kabupaten di Kantor Desa Kecamatan.

“Kami pasti memberikan kepada masyarakat tanjung palas yang membutuhkan. Begitu juga dengan pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang Dalam dan Luar Kabupaten bahwa kami pasti kerjakan langsung dan berusaha secepat mungkin”. (Wawancara Tanggal 8 Februari 2023, jam 09:50 WITA).

Staf di kantor Kecamatan Tanjung Palas dalam pemberian pelayanan (melayani) semua keperluan masyarakat Tanjung Palas yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Melalui pelayanan tersebut akan terlihat kontribusi dan produktivitas kerja pegawai.

Selanjutnya menurut Ibu Halimah yang berusia 53 Tahun sebagai Kasi Pelayanan Umum mengatakan bahwa...

“Kami memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi dan sudah mengetahui serta menandatangani surat keterangan pindah dan datang bagi masyarakat yang ingin pindah ke suatu wilayah dan menetap disana”. (Wawancara 8 Februari 2023, jam 10:20 WITA).

Ditegaskan oleh Norhayati yang berusia 48 Tahun sebagai tokoh masyarakat mengatakan bahwa.

“Kami langsung dibuatkan surat keterangan pindah jika persyaratan yang dibutuhkan sudah terpenuhi langsung petugas pelayanan kerjakan. Ada beberapa persyaratan yang harus lengkapi seperti KTP dan KK. (Wawancara 14 Februari 2023, jam 09:40 WITA).

Produk pelayanan kantor kecamatan tanjung palas merupakan hasil pekerjaan yang dibuat dalam pengurusan surat keterangan pindah dan datang. Pembuatan surat keterangan pindah dan datang termasuk cepat dikerjakan karena di kecamatan cuman cukup mengetahui seperti menanda tangani berkas setelah itu langsung di foto copy surat keterangan pindah dan datang tersebut lalu diarsipkan di kecamatan.

E. Sarana dan Prasarana Satandar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Sarana dan Prasarana merupakan kelengkapan yang dibutuhkan di kantor kecamatan yang dapat menunjang pelayanan publik. Sarana kantor kecamatan difungsikan sesuai dengan kegunaannya sehingga dapat bermanfaat dengan baik. Sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan tanjung palas dalam memberikan pelayanan sudah di kategorikan baik karena dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tanjung palas.

Hasil wawancara dengan Basriansyah yang berusia 54 tahun sebagai tokoh masyarakat mengatakan bahwa...

“Menurut saya, sarana dan prasarana yang berada di kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang itu sudah cukup baik, tedapat banyak kursi untuk tempat kami masyarakat menunggu dan mempunyai wifi gratis bagi setiap masyarakat yang berkunjung”. (Wawancara tanggal 13 Februari 2023, jam 10:15 WITA).

Di kantor kecamatan terdapat beberapa tempat untuk melakukan kegiatan operasional diantaranya terdapat ruang tamu untuk menunggu, ruang kantor untuk kasi-kasi, ruang rapat, ruang tempat acara seperti aula, mesin ketik yang lama beserta komputer yang baru. Dan fasilitas penunjang seperti wifi yang berada di tempat kasi, serta diruang tunggu didepan, dan Ac disetiap ruangan pegawai kantor. Sarana dan prasarana tersebut tentu sangat mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tanjung palas.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Halimah yang berusia 53 Tahun sebagai kasi pelayanan umum mengatakan bahwa...

“Tempat pelayanan di kantor kecamatan tanjung palas di desain untuk kenyamanan pegawai kantor dan masyarakat yang sering melakukan pengurusan berkas-berkas dikantor kecamatan seperti SKTM, surat keterangan belum menikah, surat keterangan ahli waris, serta surat keterangan pindah dan datang. Terdapat bangku yang difasilitasi oleh kantor kecamatan dan ada ruangan khusus untuk kepengurusan setiap surat yang berbeda-beda”. (Wawancara tanggal 17 Februari 2023, jam 09:50 WITA).

Menurut pendapat Ibu Siti Jubaidah yang berusia 46 Tahun sebagai tokoh masyarakat yang mengurus SKTM mengatakan bahwa...

“Menurut saya sarana dan prasarana dikantor kecamatan ini sudah cukup memadai, dimana ada tempat serta kursi di ruang tunggu pas didepan tempat kasi pelayanan, yang saya liat ada laptop, printer dan foto copy serta dilengkapi dengan jaringan wifi jadi kami masyarakat bisa ikut mengakses internet”. (Wawancara tanggal 22 Februari 2023, jam 09:35 WITA).

Selanjutnya menurut Pak Muhammad Saleh yang berusia 51 Tahun sebagai Camat Tanjung Palas mengatakan bahwa...

“Terkait sarana dan prasarana di dalam semua bentuk pelayanan berkas dan surat termasuk surat keterangan pindah dan datang

dikantor kecamatan sudah baik karena didukung dengan jaringan internet, computer, printer disetiap ruangan kasi-kasi, dan bangunan serta ruang yang memadai, adapun gedung baru sebagai ruang pertemuan dan rapat internal pegawai yang sangat memadai walaupun tidak luas tetapi cukup untuk ditempati". (Wawancara tanggal 2 Maret 2023, jam 10:20 WITA).

Ditegaskan oleh hasil wawancara dengan Ibu Irma Nursanti,S.E yang berusia 52 Tahun sebagai Analisis Pelayanan mengatakan bahwa...

"Sarana dan Prasarana di kantor kecamatan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan, tetapi untuk gedung aula tempat acara di kecamatan itu ada yang kurang seperti kipas angin yang berada di dalam gedung itu sudah banyak yang tidak berfungsi ada sedikit saja yang berfungsi jadi itu bisa membuat masyarakat merasa sedikit tidak nyaman seperti kepanasan. (Wawancara tanggal 6 Maret 2023, jam 08:50 WITA).

Sarana dan prasarana yang digunakan untuk kegiatan pelayanan dikantor kecamatan tanjung palas itu sangat membantu proses kegiatan pelayanan, sehingga tujuan dari kegiatan kantor dapat tercapai. Sarana dan prasarana yang dimaksud meliputi seperangkat fasilitas seperti alat atau barang serta ruangan untuk melakukan proses kegiatan pelayanan, dan dilengkapi dengan jaringan internet yang memadai. Sarana dan prasarana yang berada dikantor kecamatan tanjung palas sudah tergolong baik, hanya saja gedung aula tempat acara itu perlu ditambah alatnya seperti kipas angin, serta harus dijaga kebersihannya.

F. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan termasuk salah satu penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang berada di kantor kecamatan, petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat

berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, komunikasi, sikap dan perilaku yang tunjukan.

Menurut Pak Muhammad Saleh, S.E yang berusia 51 Tahun sebagai Camat Tanjung Palas mengatakan bahwa...

“Terkait kompetensi petugas pegawai dikecamatan ini semua sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing, sebagaimana yang dilihat ada beberapa ruangan kasi pemberi pelayanan sesuai bidangnya jadi tidak bercampur dalam ruangan tersebut. Alhamdulillah para pegawai kantor melaksanakan tugasnya sesuai pengetahuan dan kemampuan mereka masing-masing, tidak ada kekeliruan atau kebingungan untuk melayani masyarakat, dan semua pegawai mampu melayani masyarakat dengan ramah serta komunikasi ke masyarakat itu baik”. (Wawancara tanggal 8 February 2023, jam 10:40 WITA).

Selanjutnya dipertegas oleh Bu Norhayati yang berusia 48 Tahun sebagai tokoh masyarakat mengatakan bahwa...

“Menurut saya kemarin saya dilayani petugas dari kecamatan itu sangat baik, saya langsung dilayani dengan ramah serta komunikasi mereka itu baik dan mudah dimengerti, tidak ada berbelit-belit mereka menyampaikan”. (Wawancara tanggal 14 Februari 2023, jam 09:40 WITA).

Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik di kantor kecamatan itu sudah sesuai dengan harapan masyarakat dikarenakan dapat membantu masyarakat dalam mengurus keperluan mereka salah satunya surat keterangan pindah dan datang tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Implementasi standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada kantor kecamatan tanjung palas yaitu, (1) Prosedur pelayanan dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang belum berjalan dengan baik. Seharusnya masyarakat harus menemui ketua RT terlebih dahulu untuk meminta surat pengantar dari RT sebagai persyaratan. (2) Waktu penyelesaian untuk pembuatan surat keterangan pindah dan datang sudah memenuhi standar karena dalam pelayanan di kantor kecamatan tanjung palas diutamakan kecepatan dan tidak memperlambat masyarakat.

(3) Biaya pelayanan dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang di kantor kecamatan tanjung palas tidak di punggut biaya sama sekali. (4) Produk pelayanan kantor kecamatan tanjung palas merupakan hasil pekerjaan yang dibuat untuk masyarakat yang ingin berpindah tempat tinggal disuatu tempat atau wilayah. Untuk pembuatan surat keterangan pindah dan datang termasuk cepat dikerjakan begitu ada surat pengantar dari RT langsung lanjut ke kelurahan nanti kelurahan yang mengeluarkan surat keterangan pindah dan datang tersebut lalu melanjutkan nya ke kantor kecamatan karena dikecamatan hanya cukup mengetahui dan menandatangani surat tersebut agar dapat dilanjutkan ke kantor capil.

(5) Sarana dan prasarana yang berada dikantor kecamatan tanjung palas dalam memberikan pelayanan surat keterangan pindah dan datang sudah cukup

baik. (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang berada di kantor kecamatan itu sangat baik, ramah dengan masyarakat, lancar dalam berkomunikasi dan langsung dilayani setiap keperluan masyarakat.

5.1.1 Faktor yang mempengaruhi implementasi standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang pada kantor kecamatan Tanjung Palas mencakup:

(a) Faktor pendukung yaitu ketersediaan Sarana dan Prasarana yang sangat memadai serta kemampuan Staf / Pegawai kantor kecamatan Tanjung Palas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sangat baik, baik dalam berkomunikasi, mampu mengoperasikan komputer dengan baik, dan ahli sesuai dengan bidangnya masing – masing.

(b) Faktor Penghambat yaitu kurangnya kerja sama antara masyarakat dengan ketua RT terkait surat pengantar dari RT, kebanyakan masyarakat itu langsung pergi ke kantor kelurahan, dan masih ada saja masyarakat yang kurang mengetahui prosedur pembuatan surat keterangan pindah dan datang ini dapat berdampak pada implementasi standar pelayanan dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang di Tanjung Palas.

5.2 Saran – saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan terkait dengan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pemerintah Tanjung Palas

- a. Perlu adanya informasi atau pelayanan dalam bentuk tulisan terkait dengan prosedur dan persyaratan dalam pengurusan surat keterangan pindah dan datang.

- b. Perlu adanya ketegasan bagi staf kantor kelurahan dan kecamatan dalam menerapkan standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang.
- 2. Untuk masyarakat
 - a. Perlunya koordinasi antara masyarakat dengan ketua RT terkait surat pengantar dari RT untuk diteruskan ke kantor kelurahan untuk agar sesuai dengan prosedur standar pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang.
 - b. Masyarakat harus patuh dan taat serta mengikuti prosedur standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin.2005. **Analisis Kebijakan : dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara**. Jakarta : Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Ratminto dan Winarsih, 2015 : 23)
- Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan Standar Pelayanan.
- Dahlan, dkk 2012. **Mengatakan pelayanan adalah “ usaha melayani kebutuhan orang lain”**.
- Hardiansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik**. Yogyakarta : Gava Media.
- Moenir. 2006. **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**, Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyasa. 2008 **Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik dan Implementasi**. Bandung : Remaja Rosd Karya.
- Nina Rahmayanty 2013. **Manajemen pelayanan prima**, Graha Ilmu.
- Purwanto, Erwan Agus. 2012. **Implementasi Kebijakan Publik (konsep dan aplikasinya di indonesia)**.Yogyakarta : Gava Media.
- Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Repository.uma.ac.id 2016. **Pengertian Pelayanan**, Universitas Medan Arya
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta Bumi Aksara.

Profil Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan Tahun 2019

SK Penetapan Standar Pelayanan Kecamatan Tanjung Palas

Jurnal

Aditya Racman, Titik Djumiti S.Sos.M.Si.2019 Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP di TPDK DISPENDUKCAPIL Kecamatan Ngaliyah, Kota Semarang

Milda Auliah 2013. Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dikantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis

Bekti Mayasari, Martinus Budiantara. Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri Vol.2,No.2 April 2023 tentang Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan

LAMPIRAN



YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
Kampus Unikaltar Jalan Sengkawit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Telpon (0552) 23190, unikaltar.ac.id

Nomor : 01/IP/AN-Fisipol/Unikaltar/I/2023 Tanjung Selor, 12 Januari 2023
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Camat Tanjung Palas

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Rio
NPM : 201851031
Semester : IX (sembilan)
Lama Penelitian : 12 Januari s.d 12 Mei 2023
Metode Penelitian : Analisis Kualitatif
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PINDAH DAN DATANG PADA KANTOR KECAMATAN TANJUNG PALAS KABUPATEN BULUNGAN**

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Ketua Program Studi,

Syaini, S. Sos. M. IP
NIDN. 1103108201



PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
KECAMATAN TANJUNG PALAS
Jalan Pangeran Diponegoro RT.VI.Gunung Putih 77213
Telpon (0552) 2025074 Faks. (0552) 2025074

REKOMENDASI

Nomor : 849/ 34 /CTP-ADM

Yang bertandatangan di bawah ini :

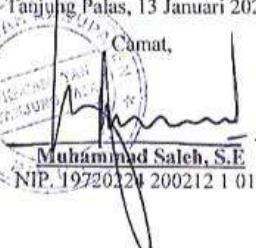
Nama : Muhammad Saleh, S.E
NIP : 19720224 200212 1 015
Pangkat / Gol. Ruang : Pembina Tingkat I / IVb
Jabatan : Camat Tanjung Palas
Unit Kerja : Kantor Camat Tanjung Palas

Dengan ini memberikan rekomendasi kepada Mahasiswa Unikaltara dibawah ini :

Nama : Rio
NPM : 201851031
Lama Penelitian : 12 Januari s.d Mei 2023
Metode Penelitian : Pengadministrasi Kepegawaian
Judul Skripsi : **Implementasi Standar Pelayanan Pembuatan Surat
Keterangan Pindah dan Datang Pada Kantor
Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan**

Untuk melaksanakan Penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi)
Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanjung Palas, 13 Januari 2023
Camat,

Muhammad Saleh, S.E
NIP. 19720224 200212 1 015

Lampiran

IDENTITAS RESPONDEN

I. Petunjuk Pengisian :

Nama :

Kategori :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pedoman Wawancara Pejabat Kecamatan Tanjung Palas :

1. Bagaimana prosedur pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang yang berada di kantor kecamatan tanjung palas?
2. Butuh berapa lama Bapak/Ibu untuk melayani masyarakat yang mengurus surat keterangan pindah dan datang di kantor kecamatan ini?
3. Apakah ada biaya tarif pelayanan yang Bapak/Ibu kenakan untuk masyarakat dalam mengurus surat keterangan pindah dan datang tersebut?
4. Menurut Bapak/Ibu mengapa ada produk pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dan datang di kantor kecamatan ini?
5. Menurut Bapak/Ibu apakah sudah memadai sarana dan prasarana yang berada di kantor kecamatan ini? Dan terlaksanakan dengan baik kah dalam menggunakan sarana dan prasarana untuk melayani masyarakat dalam kebutuhan yang diperlukan masyarakat, salah satunya surat keterangan pindah dan datang tersebut?
6. Bagaiaman menurut Bapak/Ibu terkait kompetensi petugas pemberi pelayanan itu sudah sesuai dengan kebutuhan untuk kantor kecamatan?

Lampiran

IDENTITAS RESPONDEN

II. Petunjuk Pengisian :

Nama :

Kategori :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pedoman Wawancara Masyarakat Tanjung Palas :

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang harus Bapak/Ibu lalui untuk pembuatan surat keterangan pindah dan datang?
2. Apakah butuh waktu berapa lama Bapak/Ibu kemarin untuk mengurus pembuatan surat keterangan pindah dan datang?
3. Apakah ada biaya tarif pelayanan yang di kenakan kepada Bapak/Ibu untuk mebgurus surat keterangan pindah dan datang?
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu terkait sarana dan prasarana yang berada di kantor kecamatan tanjung palas?
5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu terkait kompetensi petugas pemberi pelayanan publik yang berada di kantor kecamatan?
6. Apakah ada hambatan Bapak/Ibu dalam mengurus surat keterangan pindah dan datang?

Lampiran

Dokumentasi Penelitian

1. Wawancara bersama dengan Bapak Muhammad Saleh, S.E selaku Kepala Camat Tanjung Palas.



2. Wawancara bersama dengan Ibu Halimah selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Tanjung Palas.



3. Wawancara bersama dengan Ibu Irma Nursanti,S.E sebagai Analisis Pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Palas.



4. Wawancara bersama dengan Bapak Andrianto,S.IP sebagai Kasi Pem & Trantib Kantor Kecamatan Tanjung Palas.



5. Wawancara bersama dengan Bapak Darmawi,S.E sebagai Seklur Kelurahan Tanjung Palas Hulu.



6. Wawancara bersama dengan Bapak Saleh sebagai mantan ketua RT 1 Tanjung Palas Tengah.



7. Wawancara bersama dengan Bapak Evan Fauzi Hamdani sebagai Tokoh Masyarakat.



8. Wawancara bersama dengan Sela Saputri sebagai Tokoh Masyarakat.



9. Wawancara bersama dengan Bapak Asaluddin sebagai Tokoh Masyarakat.



10. Wawancara bersama dengan Jeri Kurniawan sebagai Tokoh Masyarakat.



11. Wawancara bersama dengan Bapak Jhoni Jalung sebagai Tokoh Masyarakat.



12. Wawancara bersama dengan Bapak Heri sebagai Tokoh Masyarakat.



13. Wawancara bersama dengan Bapak Usman sebagai Tokoh Masyarakat.



14. Wawancara bersama dengan Ibu Megawati sebagai Tokoh Masyarakat.



15. Wawancara bersama dengan Ibu Norhayati sebagai Tokoh masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin.2005. **Analisis Kebijakan : dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara**. Jakarta : Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Ratminto dan Winarsih, 2015 : 23)
- Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan Standar Pelayanan.
- Dahlan, dkk 2012. **Mengatakan pelayanan adalah “ usaha melayani kebutuhan orang lain”**.
- Hardiansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik**. Yogyakarta : Gava Media.
- Moenir. 2006. **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**, Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyasa. 2008 **Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik dan Impelementasi**. Bandung : Remaja Rossd Karya.
- Nina Rahmayanty 2013. **Manajemen pelayanan prima**, Graha Ilmu.
- Purwanto, Erwan Agus. 2012. **Implementasi Kebijakan Publik (konsep dan aplikasinya di indonesia)**.Yogyakarta : Gava Media.
- Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Repository.uma.ac.id 2016. **Pengertian Pelayanan**, Universitas Medan Arya

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta Bumi Aksara.

Profil Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan Tahun 2019

SK Penetapan Standar Pelayanan Kecamatan Tanjung Palas

Jurnal

Aditya Racman, Titik Djumiti S.Sos.M.Si.2019 Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP di TPDK DISPENDUKCAPIL Kecamatan Ngaliyah, Kota Semarang

Milda Auliah 2013. Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dikantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis

Bekti Mayasari, Martinus Budiantara. Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri Vol.2,No.2 April 2023 tentang Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan