UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG
(Study Kasus Pada Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

Disusun Oleh :

KYKY WENDA ANGGANA
(0210313034)

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG

2006

LEMBAR PERSETUJUAN

1. **Judul Skripsi : UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG**
2. **Nama : Kyky Wenda Anggana**
3. **NIM : 0210313034 - 31**
4. **Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan Daerah**
5. **Jurusan : Ilmu Administrasi Negara**
6. **Fakultas : Ilmu Aministrasi**

Skripsi Ini Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
(Drs. Aspan Munadi M.A.P)	(Drs. Romula Adiyono)

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI, FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG, PADA :

HARI : SABTU

TANGGAL : 15 JULI 2006

JAM : 08.00. WIB

JUDUL :UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

DAN DINYATAKAN LULUS
MAJELIS PENGUJI

KETUA	ANGGOTA
Drs Aspan Munadi M.A.P	**Drs. Romula Adiyono**
NIP. 130 368 757	**NIP. 131 697 688**
ANGGOTA	ANGGOTA
Drs. Iman Hardjanto M.A.P	**Drs. Sukanto, M.S**
NIP. 130 518 958	**NIP. 131 573 955**

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada ALLOH SWT. yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Demikian pula kepada BUNDA tercinta, saya ucapkan berjuta-juta terima kasih atas segala kasih sayang dan pengorbananya yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan memberikan semua yang bermanfaat, sehingga saya mampu bertahan menjalani kehidupan di dunia.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada Pondok HASBUNNALLAH Lawang yang dibina oleh K.H Abi Syaiqul Qulam dan Ustad Abi Harris beserta para santri.

Dan saya ucapkan terima kasih sedalam samudera, setinggi langit dan seluas angkasa kepada *Anang Supriyanto, Aria Suanda, Firmanda Al Iman, M helmi Rahman, Rahmat Hendra, Restu Danang (Anak REMBOL).* Buat masa lalu yang pernah singgah di hatiku, *Rina Ariani, Riski Nova Kusuma, Milawati Zaina R, Pipit Sukartini, Helia Irsyat* dan yang terlantar terima kasih atas segala dukunganya. Tidak lupa kepada asissten pribadi saya *Heru Sutimbul* yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi dan kepada teman-teman Ekstensi angkatan 2002 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan saudara-saudaraku semuanya di balas dengan segala kebaikan yang lebih baik. Terima kasih… terima kasih….

MOTTO HIDUP

SEBAIK-BAIK MANUSIA DI MUKA BUMI INI ADALAH

MANUSIA YANG BISA BERBUAT YANG TERBAIK BAGI DIRI

SENDIRI DAN BERMANFAAT BAGI MANUSIA SEKITARNYA

ABSTRAKSI

UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG. "(Studi kasus pada Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)"

Sejalan dengan cepatnya dinamika perkembangan kehidupan masyarakat mengakibatkan semakin meningkat pula kompleksitas permasalahan tuntutan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk mewujudkan Aparatur Pemerintahan Kecamatan yang professional dan menguasai di bidangnya. Kesemuanya ini diproyeksikan kepada terlaksananya pelayanan publik yang baik. Dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, hendaknya pemerintah kecamatan dapat menunjukkan sikap dan perilaku profesional, dalam rangka mewujudkan prestasi dan kinerja birokrasi serta profesionalisme**.** Dalam praktek sehari-hari pelayanan publik Pemerintah Kecamatan masih menjadi sorotan negatif oleh banyak kalangan, terutama dari masyarakat sendiri sebagai penerima jasa pelayanan Adapun faktor penyebab timbulnya pelayanan yang belum maksimal ini adalah kualitas sumber daya manusia yang masih rendah, yang belum efesien dan efektif. Terbatasnya kemampuan dari aspek manajerial, teknis dan administratif untuk mengimbangi cepatnya pertumbuhan dan perubahan akan pelayanan laju pembangunan sering dikarenakan kurang mampunya Aparatur pelaksana untuk mengadaptasi diri dengan perkembangan teknologi, bekerja secara efisien, menciptakan kondisi kerja yang kompetitif, menggerakkan partisipasi masyarakat dan menciptakan situasi yang kondusif untuk merangsang partisipasi swasta dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang tidak mampu dipenuhi oleh Pemerintah. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu alternatif yang paling tepat dan mendesak untuk segera dilaksanakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Lowokwaru, upaya-upaya apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi oleh Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Fokus penelitian ini adalah pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru, upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, faktor yang mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan tanggapan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu analisis yang tidak menggunakan perhitungan-perhitungan yang bersifat statistik. Kemudian menggunakan pendekatan yang logis, akurat dan tentang keadaan yang sebenarnya dan menarik kesimpulan sehingga diperoleh penyelesaian masalah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru kepada masyarakat sudah cukup baik. Tercapainya tujuan pelayanan publik tersebut tidak lain adalah karena didukung oleh kecepatan pelayanan, model antrian dan tingkat pendidikan pegawai yang memenuhi persyaratan dalam proses memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Upaya-upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan lowokwaru untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah peningkatan saran dan prasarana pelayanan, peningkatan tanggungjawab pegawai, peningkatan keramahan dan kesopanan pegawai, dan ketepatan waktu dalam membarikan pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemerintah kecamatan lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah faktor tingkat pendidikan, faktor sarana dan prasarana, faktor disiplin pegawai, dan faktor masa kerja pegawai.

Hendaknya Kantor Kecamatan Lowokwaru terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Membuat beberapa pembaharuan dalam hal memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Upaya yang harus dilakukan adalah dengan terus meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga akan didapat profesionalisme didalam menjalankan tugas. Untuk lebih meningkatkan profesionalisme pegawai perlu diberikan pelatihan/kursus yang berkaitan dengan cara/prosedur dalam melayani masyarakat. Peranan Camat dalam memberi bimbingan dan arahan kepada pegawai sangat dibutuhkan sehingga aparatur dapat berbuat adil, sopan, disiplin serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kualitas pelayanan perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan memberikan atau mewujudkan pelayanan prima melalui peningkatan sarana dan prasarana penunjang didalam kegiatan pelayanan sebagai upaya menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala Rahmat dan Hidayatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis tidak terlepas dari kesulitan dan hambatan, namun dengan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak maka penulis dapat mengatasi kesulitan dan hambatan. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Drs. Aspan munadi, M.A.P, sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan solusi terbaik dalam pemecahan masalah yang penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi.
2. Drs. Romula Adiyono, sebagai dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dibalik kesibukannya didalam menjalan tugas dan kewajiban dan telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran.
3. Majelis Penguji yang telah memberikan masukan, saran dan perbaikan didalam skripsi ini sehingga skripsi ini dapat memenuhi syarat sesuai dengan yang telah ditentukan oleh akademik.
4. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Universitas Brawijaya Malang, yang telah memberikan bantuan dan dorongannya kepada penulis didalam menyelesaikan tugas ini.
5. Pemerintah Daerah Kota Malang khususnya Camat Lowokwaru dan stafnya, seluruh pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, serta seluruh masyarakat Kecamatan Lowokwaru yang telah membantu peneliti didalam kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan.

Semoga apa yang telah penulis sajikan dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi dunia ilmu pengetahuan serta bagi dunia pemerintahan khususnya dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.Malang, 05 Juni 2006

Penulis

DAFTAR ISI

Hal.

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Perumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Kontribusi Penelitian 6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Upaya 7

B. Pemerintah Kecamatan 7

1. Pengertian Pemerintah 7
2. Pengertian Pemerintahan 8
3. Pemerintah Kecamatan 9

C. Pelayanan Publik 11

1. Pengertian Pelayanan Publik 11
2. Bentuk-bentuk pelayanan publik 13
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik 15
4. Asas Pelayanan Publik 17

D. Upaya meningkatkan pelayanan publik 19

1. Peningkatan sarana pelayanan. 19
2. Peningkatan tanggung jawab pegawai. 22
3. Peningkatan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. 22
4. Peningkatan ketepatan waktu pelayanan. 23

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 25
B. Fokus Penelitian 26
C. Lokasi dan Situs Penelitian 27
D. Sumber Data 28
E. Teknik Pengumpulan Data 29
F. Prosedur Penentuan Sampel 29
G. Analisa Data dan Instrumen Penelitian 30

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Lowokwaru 33
a) Sejarah Singkat Kecamatan Lowokwaru 33
b. Dasar Hukum Pendirian 34
c. Keadaan Umum Lokasi 34
d. Jumlah Penduduk 35
e. Visi dan Misi 36
f. Tujuan dan sasaran 37
g. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan 38
1. Struktur Organisasi 38
h. Deskripsi Jabatan 41
i. Jumlah Pegawai 46

B. Data Fokus Penelitian 48
1. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru 48
2. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. 55
a. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan 56
b. Peningkatan tanggung jawab pegawai 58
c. Peningkatan kesopanan dan keramahan pegawai 60
d. Ketepatan waktu..... 62
3. Faktor yang mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. 63
a. Tingkat Pendidikan 63
b. Sarana dan prasarana pelayanan 64
c. Disiplin pegawai 65
d. Masa kerja pegawai..... 66
4. Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Yang Diberikan Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 67
C. Pembahasan 68
1. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru 68
2. Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Kecamatan Lowokwaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik..... 69
3. Faktor Yang Mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Lowokwaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik 73
4. Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Yang Diberikan Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 75

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan 76

B. Saran 77

DAFTAR PUSTAKA 79

DAFTAR TABEL

Tabel Hal.

1. JUMLAH PENUDUK KECAMATAN LOWOKWARU PERIODE APRIL 2006 36
2. DATA PEGAWAI TETAP KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU 47
3. DATA PEGAWAI TIDAK TETAP KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU 48
4. JENIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU 51
5. PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG SISTEM ANTRIAN DI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU 55
6. INVENTARIS RUANGAN KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU 57
7. PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG TANGGAPAN KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU TERHADAP KELUHAN MASYARAKAT 59
8. PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG SIKAP PEGAWAI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU 61
9. PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG KECEPATAN PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU..... 62
10. TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU 63
11. PERATURAN WAKTU KERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU 65

12. JUMLAH PEGAWAI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU BERDASARKAN GOLONGAN KEPANGKATAN 66
13. TANGGAPAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU..... 67

DAFTAR GAMBAR

Gambar Hal.

1. STRUKTUR ORGANISASI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU 40
2. PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU 49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hal.

1. KUESIONER…… 80
2. SURAT PENGANTAR PENELITIAN/SURVEY……... 83
3. SURAT KETERANGAN SELESAI MELAKSANAKAN PENELITIAN/SURVEY……. 85
4. PERATURAN DAERAH KOTA MALANG NO. 11 TAHUN 2000……... 86
5. SURAT KEPUTUSAN WALIKOTA MALANG NO. 161 TAHUN 2005…….. 95
6. CURRICULUM VITAE……. 97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kecamatan mempunyai posisi yang penting bagi suatu daerah baik Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Kecamatan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Dan Kecamatan bukan lagi wilayah Administrasi Pemerintahan melainkan wilayah kerja dari perangkat Daerah. Dengan perkataan lain dapat dikemukakan apabila dahulu Kecamatan merupakan wilayah kekuasaan, maka pada masa sekarang Kecamatan adalah wilayah pelayanan. Apalagi setelah diberlakukanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, betapa terlihat pentingnya Kecamatan sebagai salah satu elemen dari Daerah Kabupaten atau Kota.

Perubahan pengertian Kecamatan sebagaimana dikemukakan diatas membawa konsekuensi pada perubahan kedudukan Camat sebagai pimpinan organisasi Kecamatan. Apabila dahulu Camat adalah kepala Wilayah, yang memiliki kekuasaan sebagai penguasa tunggal dibidang Pemerintahan. Pada masa sekarang, Camat bukan lagi penguasa wilayah, melainkan Perangkat Daerah yang bertugas memberikan pelayanan tertentu kepada masyarakat dalam wilayah kerja tertentu.

Bertitik tolak pada UU No. 32 tahun 2004 pasal 126 ayat (1), terdapat pengertian mengenai Kecamatan, yaitu :

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah Kota. Sebagai rangkaian kerja sama dalam mencapai suatu tujuan organisasi dimana seorang administrator (Camat) adalah mengatur, maka administrasi Pemerintah Kecamatan yang merupakan bagian dari administrasi publik tidak akan lepas dari bagaimana mengatur dan menggerakan orang-orang yang ada di wilayah kerjannya untuk sama-sama mensukseskan tujuan organisasi Pemerintah Kecamatan.

Sejalan dengan cepatnya dinamika perkembangan kehidupan masyarakat mengakibatkan semakin meningkat pula kompleksitas permasalahan tuntutan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk mewujudkan Aparatur Pemerintahan Kecamatan yang professional dan menguasai di bidangya. Kesemuanya ini diproyeksikan kepada terlaksananya pelayanan publik yang baik, lancarnya roda pembangunan dan semakin intensif dan efektifnya pembinaan masyarakat sebagai aset pembangunan Nasional, sehingga tidak akan menjadi beban atau menimbulkan masalah dalam pelaksanaan pembangunan baik masa sekarang maupun pada masa yang akan datang.

Apabila melihat dari pengertian, Pelayanan Publik adalah : Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan (KEPEMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan

masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Kualitas atau Mutu Pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat. (W. Riawan Tjandra, S.H, M.Hum, dkk, 2005:3-4)

Dalam praktek sehari-hari pelayanan publik Aparatur Pemerintah masih menjadi sorotan negatif oleh banyak kalangan, terutama dari masyarakat sendiri sebagai penerima jasa pelayanan. Adapun faktor penyebab timbulnya pelayanan yang belum maksimal ini adalah masih diseputar kualitas sumber daya manusia yang masih rendah, yang belum efesien dan efektif. Sehingga tidak mengherankan jika banyak keluhan dari masyarakat akan rendahnya kualitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diperparah lagi dengan sikap mental sebagian Aparat yang cenderung untuk minta dilayani atau melayani diri sendiri dari pada melayani masyarakat sebagai tugas pokoknya.

Terbatasnya kemampuan dari aspek manajerial, teknis dan administratif untuk mengimbangi cepatnya pertumbuhan dan perubahan akan pelayanan laju pembangunan sering dikarenakan kurang mampunya Aparatur pelaksana untuk mengadaptasi diri dengan perkembangan teknologi, bekerja secara efisien, menciptakan kondisi kerja yang kompetitif, menggerakkan partisipasi masyarakat dan

menciptakan situasi yang kondusif untuk merangsang partisipasi swasta dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang tidak mampu dipenuhi oleh Pemerintah.

Untuk mengantisipasi dampak yang lebih luas dari munculnya permasalahan tersebut, maka perlu untuk segera dilaksanakan upaya-upaya perbaikan dengan kekurangan-kekurangan yang ada khususnya yang menyangkut masalah pelayanan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat.

Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu alternatif yang paling tepat dan mendesak untuk segera dilaksanakan. Sebagai pelaksana di lapangan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, Aparatur Pemerintah Kecamatan memerlukan spesialisasi keahlian serta ketrampilan yang memadai. Apalagi bila dikaitkan dengan komitmen Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya Aparat yang berkualitas maka tugas pekerjaan akan dapat ditangani dengan sebaik-baiknya yang pada akhirnya dapat menjamin tercapainya efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Lowokwaru di Kota Malang, sebagaimana kebanyakan Kecamatan lain di Nusantara, juga tidak terlepas dari permasalahan mengenai kualitas sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana kerja dan sistem birokrasi yang rumit. Kondisi yang demikian menurut pandangan awal peneliti membuat pelayanan yang di berikan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat menjadi terhambat. Fokus dari penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Lowokwaru.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“ Upaya meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. “(Studi kasus pada Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)”**

B. Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Lowokwaru?
2. Upaya apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
3. Faktor-faktor penghambat dan pendukung apa saja yang dihadapi oleh Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
4. Bagaimana tanggapan masyarakat tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Lowokwaru ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitan ini adalah mendeskripsikan dan menganalisa hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Lowokwaru?
2. Untuk mengetahui upaya-upaya apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

3. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi oleh Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

D. Kontribusi Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu sumbangan pemikiran dan informasi bagi pengembangan disiplin ilmu administrasi Negara.
2. Dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dalam tema yang sama.
3. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Pemerintah Kecamatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Upaya

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia “Upaya” adalah identik dengan kata “Usaha” yaitu akal, ikhtiar (untuk mencapai maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar). (tim penyusun dan pengembangan bahasa 1991:1109). “Meningkatkan diartikan sebagai menaikkan (derajat, taraf dsb), mempertinggi, memperhebat”.

Terkait dengan judul tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian upaya meningkatkan adalah suatu bentuk kegiatan untuk mencapai maksud atau tujuan yang didasari atas kemampuan akal dan pikiran serta tenaga yang tersedia. Dalam hal ini berhubungan dengan upaya meningkatkan pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Lowokwaru.

B. Pemerintah Kecamatan

1. Pengertian Pemerintah

Menurut C.F.Strong dalam Winarna Surya Adisubrata (2002:05) dalam bukunya modern political constitution, yang dimaksud dengan pemerintah adalah lembaga atau organisasi yang melekat kewenangan untuk melaksanakan kekuasaan Negara. Juga merupakan lembaga yang memiliki tanggung jawab guna

melaksanakan keamanan dari ancaman baik yang datang dari dalam maupun dari luar.

Karenanya pemerintah harus memiliki :

a. Kemampuan untuk mengawasi Angkatan Bersenjata.
b. Kewenangan untuk membuat Undang-Undang.
c. Kekuasaan financial, yaitu kewenangan untuk memungut pajak dan cukai atau bentuk pungutan-pungutan lain dari rakyat guna biaya mempertahankan Negara serta menjalankan hukum.

Atau singkatnya kewenangan Eksekutif, Legislatif, Yudikatif, dan Kepolisian sehingga merupakan pengertian Pemerintahan dalam arti luas bukan arti sempit yaitu kewenangan untuk melaksanakan Undang-Undang atau Eksekutif.

2. Pengertian Pemerintahan

Adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintahan dalam arti luas. Menurut S.E.Finer dalam Winarna Surya Adisubrata (2002:5-6) istilah Pemerintahan paling tidak memiliki empat hal, yaitu :

a. Menunjukkan kegiatan atau proses Pemerintah, yaitu melaksanakan pengawasan atas pihak atau lembaga lain.

b. Menunjukkan permasalahan-permasalahan Negara atau proses memilih terhadap masalah-masalah yang dijumpai.
c. Menunjukkan pejabat-pejabat yang dibebani tugas-tugas memerintah.
d. Menunjukkan cara-cara atau metode atau system yang digunakan untuk mengatur masyarakat.

Jadi dari uraian-uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintahan dalam arti luas adalah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Badan-Badan Eksekutif, Legislatif, Yudikatif, dan Kepolisian dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan. Sedangkan dalam arti sempit adalah kegiatan-kegiatan memerintah yang dilakukan oleh Badan Eksekutif guna mencapai tujuan pemerintah.

3. Pemerintah Kecamatan

Menurut pasal 126 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang dimaksud dengan Kecamatan adalah, “Wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan Daerah Kota”. Kecamatan dibentuk diwilayah Kabupaten atau Kota dengan Peraturan daerah yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat(2) Camat juga menyelenggarakan tugas umum Pemerintahan meliputi :

a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan pelayanan umum.
d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan ditingkat Kecamatan.
f. Membina penyelenggaraan Pemerintahan desa atau Kelurahan.
g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan desa atau Kelurahan.

Camat sebagaimana dimaksud diatas pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Seketaris Daerah Kabupaten /Kota dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis Pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan. Camat mempunyai tugas membantu Walikota dalam koordinasi penyelenggaraan Pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat ditingkat Kecamatan serta melaksanakan pelimpahan sebagian kewenangan Pemerintahan dari Walikota. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang dalam melaksanakan tugasnya di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Camat mempunyai fungsi:

a. Pelayanan penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan dan pembinaan Pemerintahan Kelurahan.
b. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, kesejahteraan sosial dan pelayanan umum serta pemberdayaan masyarakat.
c. Penyusunan rencana dan program pembinaan administrasi, ketatalaksanaan dan rumah tangga.
d. Mengkoordinasikan pembangunan diwilayah Kecamatan.
e. Penyelenggaraan dan pengawasan atau tugas-tugas pembantuan sesuai bidang kewenangannya.
f. Penyusunan laporan pelaksanaan tugasnya.

Dengan adanya Aparat yang berkualitas maka tugas pekerjaan akan dapat ditangani dengan sebaik-baiknya yang pada akhirnya akan dapat menjamin terciptanya efektifitas pelayanan kepada masyarakat. Serta yang perlu diperhatikan di dalam pengembangan strategi pelayanan adalah sendi-sendi keprimaan di dalam menetapkan standart pelayanan. Standart pelayanan tersebut perlu juga menetapkan sasaran yang tepat di dalam pengembangan kebijakan pelayanan. Standart pelayanan publik pada organisasi Pemerintah menjadi penting untuk dihayati dalam pelaksanaannya, karena pada dasarnya merupakan fitrah yang melekat dalam tugas pokok dan fungsi dari pada Aparatur dalam organisasi Pemerintah.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Arti pelayanan publik atau pelayanan masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan publik yang menjadi asal-usul kepentingan publik. Dengan kata lain ada korelasi antara kepentingan publik dengan pelayan publik (masyarakat). Pelayan ini berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang.

Pelayanan adalah Suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik dipusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93).

Sedangkan menurut Moenir (2001: 16-17) bahwa pelayanan adalah ‘Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain’. Kemudian Lonsdale dan Enyedi (1991:3) mengartikan “Pelayanan sebagai upaya membantu atau memberi manfaat kepada seseorang melalui penyediaan sesuatu yang dibutuhkan oleh mereka (*Service as assisting on benefiting individuals through making usefull things available to them)*. (dalam JAN, 2001:4).

Pelayanan juga dapat diberi makna dalam kata respek. Respek dalam kegiatan pelayanan dapat diartikan “ menghormati atau menghargai kepentingan orang lain”.

Pelayanan menurut (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah mempunyai dampak yang luas dalam masyarakat baik dalam arti positif maupun dalam arti negatif. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa melalui pelayanan yang memadai dan baik penyelenggaraan Pemerintahan akan dapat berjalan lancar dan dapat mendorong dinamika masyarakat untuk bergerak maju. Hasil akhir pelayanan adalah di nikmati oleh orang, baik berhadapan muka secara langsung maupun melalui saran hubungan jarak jauh. Hal ini yang perlu diingat adalah karena suatu proses maka pelayanan ini harus berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi kridibilitas masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut Cristopher 1992 dalam W.Riawan Tjandra, dkk (2005:3) menyatakan bahwa "pelayanan dapat diartikan sebagai suatu system manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dalam jangka panjang".

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau Mutu Pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat Pelayanan Publik adalah pemberian

pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat(W.Riawan Tjandra, dkk:2005:3-4).

2. Bentuk-bentuk pelayanan publik

Layanan Umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu :

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat bahwa dengan memberikan layanan secara lisan baik berupa penjelasan ataupun keterangan kepada siapapun yang memerlukan, haruslah disesuaikan dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku didaerah atau Negara masing-masing.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tapi juga dari segi pelayananya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama penilaian jarak jauh karena faktor biaya.

Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperlukan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesainya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor

kesungguhan, ketrampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan.

   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan.

   Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

c. Kepastian waktu.

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi.

   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan.

   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab.

   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomukasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005:19-20) yaitu:

a. Transparansi

   Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

   Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan ketrampilan serta kedisiplinan agar hasilnnya dapat memenuhi syarat yang memuaskan mereka yang berkepentingan.

D. Upaya meningkatkan pelayanan publik

Di bidang Pemerintahan, pelayanan umum merupakan hal yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian penuh dari para Aparat Pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, karena menyangkut kepentingan umum atau masyarakat secara keseluruhan. Yang perlu diperhatikan dalam kegiatan pelayanan adalah kualitas atau mutu pelayanan. Berkenaan dengan kualitas pelayanan tentu saja masyarakat pengguna jasa organisasi, termasuk organisasi Pemerintah selalu ingin memperoleh kualitas yang baik dan memuaskan.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu issu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang sangat berarti dari waktu kewaktu.

Adapun upaya yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meliputi :

1. Peningkatan sarana pelayanan.

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa organisasi.

Menurut Moenir (1995:119-121), sarana pelayanan terbagi atas dua macam yaitu :

a. Sarana kerja.

Ditinjau dari segi kegunaanya sarana kerja terdiri atas tiga golongan :

1) Peralatan kerja, yaitu : Semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.

2) Perlengkapan kerja, yaitu : Semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh : perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data.

3) Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu : Semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya mesin lift, AC.

4) Fasilitas kerja.

Disamping sarana kerja seperti yang telah disebut diatas ada jenis sarana lain yang juga memegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan, yaitu fasilitas pelayanan.Beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud disini diantaranya gedung dengan segala kelengkapannya dan fasilitas komunikasi.

Penyediaan sarana kantor memerlukan pertimbangan yang cukup serius, oleh karena itu Moeikijat (1985;131-132), berpendapat bahwa sarana kantor yang baik adalah yang memperhatikan beberapa hal berikut :

a) Harus menghemat ruang lantai.

b) Tinggi meja dan kursi harus sepadan.

c) Tidak begitu berat, agar mudah dipindahkan.

d) Fungsinya harus berhubungan dengan pekerjaan yang akan dilakukan.

Menurut Moenir (1995:119), fungsi sarana pelayanan adalah :

a) Mempercepat proses pelayanan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
b) Meningkatkan produktifitas, baik barang maupun jasa.
c) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
d) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
e) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
f) Menimbulkan perasaaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana pelayanan yang memadai dan representatif yang mutlak diperlukan oleh suatu organisasi dalam menunjang kelancaran tugasnya. Walaupun suatu instansi memiliki personil yang baik, belum tentu akan dapat mencapai tujuan organisasi secara maksimal apabila tidak didukung oleh sarana pelayanan yang memadai.

Begitu pula dengan Pemerintah Kecamatan yang juga harus memiliki sarana pelayanan yang memadai dan reprensentatif. Dengan sarana pelatihan yang memadai akan menunjang kelancaran tugas Aparatur Pemerintah Kecamatan yang tentunya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dan maksimal.

2. Peningkatan tanggung jawab pegawai.

Pertanggungjawaban (*accountability*) sebagai istilah dalam teori dan praktek tentang administrasi dan kebijakan publik memerlukan penjelasan yang cukup rinci. Menurut Herber J. Spiro mengartikan pertanggungjawaban sebagai "Proses antar pribadi yang menyangkut tindakan, perbuatan, atau keputusan seseorang dalam hubungannya dengan orang lain sehingga ia dapat menerima hak dan wewenang tertentu berikut sanksi yang menjadi konsekuensinya'. (dalam Kumorotomo, 1994: 145-146)

Berkaitan dengan upaya pemerintah Kecamatan dalam meningkatan kualitas pelayanan publik maka peningkatan tanggung jawab pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat berperan penting. Tanpa adanya tanggung jawab dari masing-masing personil tentu akan menghambat jalanya kegiatan dalam organisasi.

Menurut Vincent Gospersz yang dikutip oleh Sianipar (2000:23-24) menjelaskan bahwa pegawai dikatakan bertanggung jawab bila "mereka bertanggung jawab terhadap penerimaan pesan/permintaan dan penanganan keluhan-keluhan pelanggan eksternal".

3. Peningkatan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Berkaitan dengan peningkatan kesopanan dan keramahan, menurut Vincent Gospersz yang dikutip oleh Sianipar (2000:23-24) mengatakan bahwa:

“personil yang berada digaris depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan penampilan bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit”.

Dari pernyataan tersebut berimplikasi bahwa penerapan kesopanan dan keramahan itu sangatlah penting terlebih pegawai yang tugasnya langsung berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat. Dengan menerapkan sikap sopan dan ramah sudah tentu masyarakat akan bersimpati pada pelayanan Pemerintahan Kecamatan Lowokwaru.

4. Peningkatan ketepatan waktu pelayanan.

Berkaitan dengan upaya meningkatkan pelayan publik Pemerintah Kecamatan Lowokwaru, maka ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan haruslah diperhatikan. Hal ini menjadi sangat penting mengingat ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan lamanya waktu yang diperlukan dalam proses penyelesaian tugas pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, sudah tentu masyarakat menginginkan adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan waktu pelayanan yang cepat dan tepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat. Menurut Moenir (1995:41-42),

beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan, ialah :

a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih asyik ngobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak.
b. Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan.
c. Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan dan alasan lain yang sulit dibuktikan)
d. Atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang yang berkepentingan.

Sehubungan dengan upaya upaya meningkatkan pelayan publik Pemerintah Kecamatan Lowokwaru, maka sudah tentu hambatan-hambatan tersebut diatas haruslah dihindari. Moenir (1995:42), mengatakan bahwa"hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan".

Dari uraian tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa ketepatan waktu pelayanan akan dapat terwujud apabila dalam pelaksanaan tugasnya, Aparat Pemerintah Kecamatan dapat bertindak disiplin (baik disiplin dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan fisik pekerjaan), sehingga

harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit dapat terwujud.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sebagaimana diketahui bahwa suatu ilmu tanpa metode akan mengurangi kadar ilmiah dari ilmu itu sendiri. Karena metode tidak semata-mata berfungsi sebagai alat pengumpulan data bagi suatu ilmu tetapi juga untuk menguji kebenaran penelitian. Demikian juga dalam penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif adalah Bentuk atau tipe penelitian untuk pencarian fakta dengan interprestasi yang tepat.

Menurut Masri Singarimbun (1987:7) ada dua tujuan yang dicapai penelitian deskriptif, yaitu :

a. Untuk mengetahui perkembangan saranan fisik tertentu atau frekuensi terjadinya suatu aspek fenomena sosial tertentu.
b. Untuk mendiskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu.

Menurut Manase Malo (1989:3), bahwa “pengertian yang tepat mengenai penelitian kualitatif diperoleh dengan menelusuri lebih dalam pemikiran dasar yang membimbing penelitian di dalam memahami gejala sosial yang ditelitinya, dengan perkataan lain asumsi-asumsi apa yang dipegang oleh peneliti”

Dari uraian tersebut diatas maka alasan penggunaan jenis penelitian ini bahwa peneliti akan berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan tentang upaya

yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Fokus Penelitian

Penetapan fokus penelitian merupakan faktor yang penting khususnya yang berkaitan dengan data yang dikumpulkan, diolah dan dianalisis. Menurut Moleong (2000 : 237) fokus penelitian adalah

> "penetapan masalah penelitian", dalam hal ini adalah segala sesuatu yang menjadi pusat perhatian peneliti, dalam hal ini menghususkan data-data yang berkaitan dengan judul atau topik peneliti yang akan diteliti untuk diambil data-datanya, sehingga mempermudah peneliti menemukan serta memilah data-data mana yang diperlukan untuk suatu penelitian.

Dalam penelitian ini fokus penelitian yang akan diamati adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru
   a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
   b. Kartu Keluarga (KK)
   c. Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB)
2. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meliputi :
   a. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan
   b. Peningkatan tanggung jawab pegawai
   c. Peningkatan kesopanan dan keramahan pegawai

d. Ketepatan waktu

3. Faktor yang mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meliputi :
   a. Pendidikan
   b. Sarana dan prasarana pelayanan
   c. Disiplin pegawai
   d. Masa kerja pegawai
4. Tanggapan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

Sedangkan situs penelitian ini adalah tempat peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Dengan demikian situs dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang yang terletak di Jalan Cengger Ayam I No. 12 Telp. (0341 – 493162) Malang 65141. Dengan demikian penilitian terhadap situs ini didasarkan pertimbangan bahwa lokasi atau tempat tersebut memungkinkan untuk diperoleh data atau informasi yang akurat dan relevan dengan permasalahan penelitian.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan asal data yang diperoleh dan dari sumber tersebut dapat diberikan informasi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Adapun sumber data pada penelitian ini adalah :

1) Camat Lowokwaru
2) Staf Kecamatan
3) Tokoh Masyarakat

Sedangkan yang menjadi sumber data tambahan adalah dokumen-dokumen yang berupa buku-buku, laporan-laporan, artikel-artikel dan buletin yang ada kaitannya dengan masalah penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

   Yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber data yang utama tanpa adanya perantara. Dalam hal ini peneliti menetapkan sumber data primernya dari keterangan langsung Camat Lowokwaru, staf Kecamatan, RT, RW, tokoh masyarakat.

2. Data Sekunder

   Yaitu data yang mendukung data primer yang berupa catatan–catatan resmi, dokumen, arsip–arsip, petunjuk–petunjuk, peraturan–peraturan

dan laporan yang ada di Kecamatan Lowokwaru kota Malang yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun tekhnik pengumpulan data yang penulis pergunakan adalah :

1. Wawancara Langsung

   yaitu teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan cara sistematis dengan tujuan untuk memperoleh data yang lengkap dan mendalam guna mempermudah pembahasan selanjutnya.

2. Observasi

   yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap keadaan di Kecamatan Lowokwaru sehingga dapat diperoleh gambaran senyatanya tentang masalah-masalah yang diteliti. Penelitian lapangan, untuk memperoleh data primer secara langsung melalui pengisian kuesioner.

3. Dokumentasi

   yaitu penggalian data yang ditempuh dengan mempelajari dan mencatat dokumen-dokumen yang sesuai dengan masalah dan fokus penelitian. Tekhnik ini berguna untuk melengkapi data-data yang peneliti dapatkan melalui tekhnik Wawancara dan Observasi.

F. Prosedur Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota masyarakat Kecamatan Lowokwaru. Dari data Kecamatan Lowokwaru periode April 2006, jumlah anggota masyarakat Kecamatan Lowokwaru dari data bulan april 2006 adalah 157.949 jiwa.

Penentuan sampel dihitung dengan metode Slovin dengan asumsi kelonggaran ketidaktelitian 5% (*Husein Umar*,1996:78)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

N = ukuran populasi

n = ukuran sampel

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dalam hal ini akan digunakan 5%

$$n = \frac{157.949}{1 + 157.949 \times 0{,}05 \times 0{,}05}$$

$$n = 399$$

G. Analisa Data Dan Instrumen Penelitian

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu penelitian ilmiah karena dengan analisis suatu data dapat diberi arti atau makna yang berguna dalam memecahkan masalah-masalah penelitian. Dalam penelitian ini metode analisis

yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu analisis yang tidak menggunakan perhitungan-perhitungan yang bersifat statistik.

Kemudian menggunakan pendekatan yang logis, akurat dan tentang keadaan yang sebenarnya dan menarik kesimpulan sehingga diperoleh penyelesaian masalah.

Setelah data terkumpul dilakukan analisis data sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman (1992 : 16-21) bahwa alur kegiatan dalam menganalisis data adalah :

a. Reduksi data yaitu pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasi data.
b. Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan / vertifikasi yaitu membuat kesimpulan sementara yang longgar terbuka. Kesimpulan ini mula-mula belum jelas kemudian meningkat menjadi lebih rinci.
c. Menarik kesimpulan yaitu membuat kesimpulan sementara yang longgar terbuka. Kesimpulan ini mula-mula belum jelas kemudian meningkat menjadi lebih rinci.

Instrumen Penelitian adalah “Alat yang dipakai untuk meneliti fenomena alam maupun fenomena sosial yang diamati secara spesifik” (Sugiyono, 1994:84).

Instrumen inilah yang akan digunakan untuk menjaring data yang akan dipakai dalam membahas masalah penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen sebagai berikut :

a. Peneliti sendiri karena hanya peneliti sendiri yang mampu menangkap fenomena-fenomena yang terjadi.
b. Fields Notes yaitu catatan lapangan yang dibuat oleh peneliti sewaktu mengadakan pengamatan, wawancara, atau menyaksikan kejadian tertentu.
c. Pedoman wawancara (interview guide) sebagai bahan acuan untuk memperoleh informasi-informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Kesimpulan-kesimpulan juga divertifikasi selama penelitian berlangsung dalam arti meninjau ulang catatan-catatan lapangan dengan maksud agar data-data yang diperoleh itu betul-betul valid". Dengan demikian dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data secara induktif dengan alur kegiatannya adalah mereduksi data, menyajikan data serta menarik kesimpulan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Lowokwaru

a. Sejarah Singkat Kecamatan Lowokwaru

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 1987 tanggal 12 Juli 1987 tentang perubahan batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang, pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang memperoleh tambahan 12 desa dari pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Malang. Sehingga dengan tambahan 12 desa dari kabupaten menjadi 57 kelurahan serta 5 kecamatan antara lain :

2. Kecamatan Blimbing
3. Kecamatan Klojen
4. Kecamatan Kedungkandang
5. Kecamatan Sukun
6. Kecamatan Lowokwaru

Dengan pemekaran wilayah tersebut Kecamatan Lowokwaru melaksanakan kegiatan pemerintahan pada tahun 1988/1989 tepatnya bulan April 1988 dengan struktur organisasi pemerintahan sebagaimana yang tertuang dalam keputusan MENDAGRI Nomor 82 tahun 1989.

b. Dasar Hukum Pendirian

- Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang No. 11 Tahun 2000 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan dan Kelurahan di Kota Malang.
- SK Walikota Malang No. 11 tahun 2000

c. Keadaan Umum Lokasi

Secara geografis letak Wilayah Kecamatan Lowokwaru berada di sebelah barat daya dari pusat Kota Malang tepatnya di Jl. Cengger Ayam No. 1 dengan Nomor telepon (0341) 493162. Dengan ketinggian 460 m diatas permukaan air laut. Suhu max/min $26^{o} - 28^{o}$ C. curah hujan rata-rata 2,71 milimeter per tahun.

Wilayah Kecamatan Lowokwaru dengan luas 2089,513 Ha terdiri dari tiga desa dan sembilan kelurahan yaitu :

- Desa Tasikmadu
- Desa Tunggulwulung
- Desa Merjosari
- Kelurahan Tlogomas
- Kelurahan Dinoyo

- Kelurahan Sumbersari
- Kelurahan Ketawanggede
- Kelurahan Jatimulyo
- Kelurahan Tunjungsekar
- Kelurahan Mojolangu
- Kelurahan Tulusrejo
- Kelurahan Lowokwaru

Sedangkan secara administrative Kecamatan Lowokwaru memiliki batas-batas sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : berbatasan dengan Kecamatan Blimbing kota Malang dan Kecamatan Singosari Kabupaten Malang
2. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Blimbing Kota Malang
3. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan kecamatan Klojen Kota Malang
4. Sebelah Barat : berbatasan dengan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

d. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk Kecamatan Lowokwaru ± 157.949 jiwa tahun pada tahun 2005. Dengan perincian sebagai berikut :

TABEL 1

JUMLAH PENDUDUK KECAMATAN LOWOKWARU

PERIODE APRIL 2006

No.	Nama Kelurahan	WNI		WNA		Jumlah
		L	P	L	P	
1.	**Kel. Tasikmadu**	3.190	2192	-	-	5.382
2.	**Kel. Tunggulwulung**	2.457	2472	-	-	4.929
3.	**Kel. Tunjungsekar**	5.767	5943	2	7	11.719
4.	**Kel. Tlogomas**	7.271	6783	2	2	14.058
5.	**Kel. Merjosari**	7.678	6996	-	-	14.674
6.	**Kel. Dinoyo**	7.679	6468	37	26	14.210
7.	**Kel. Sumbersari**	6.567	6.591	-	-	13.158
8.	**Kel. Ketawanggede**	4.345	3.535	-	-	7.898
9.	**Kel. Lowokwaru**	10.087	9.878	17	14	19.996
10.	**Kel. Tulusrejo**	6.999	6.947	-	-	13.946
11.	**Kel. Jatimulyo**	8.207	7.759	1	1	15.968
12.	**Kel. Mojolangu**	11.388	10.588	12	23	22.011
	Jumlah	**81.635**	**76.170**	**71**	**73**	**157.949**

Sumber : Data kependudukan Kantor Kecamatan Lowokwaru

e. Visi dan Misi

Visi Kecamatan Lowokwaru adalah "**Terwujudnya kepuasan masyarakat melalui pelayanan prima**".Visi kecamatan Lowokwaru tersebut merupakan visi yang terintegrasi dan menjadi satu kesatuan dari visi Kota Malang, di harapkan dapat mendukung pencapaian tujuan yang di gariskan sehingga gerak langkah dari Kecamatan Lowokwaru dan Kelurahan-

kelurahan di bawahnya di harapkan dapat mewujudkan keinginan warga kota sesuai dengan visi tersebut. Visi Pemerintah Kecamatan Lowokwaru ini juga di harapkan dapat mewujudkan salah satu misi kota Malang, yaitu **"Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorentasi pada kepuasan masyarakat".**

f. Tujuan dan sasaran

Tujuan dan sasaran tentang kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tujuan :

1. Mewujudkan aparat Kecamatan/Kelurahan yang bersih dan berwibawa dengan mengutamakan kepentingan dan pelayanan prima masyarakat di dua belas Kelurahan.
2. Meningkatkan kemampuan kelembagaan Kecamatan serta Kelurahan dalam upaya perencanaan, monitoring dan pengendalian di bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat Kelurahan, kesejahteraan social dan pelayanan umum di wilayah kecamatan Lowokwaru.
3. Meningkatkan penyelenggaraan koordinasi, pembinaan, pengembangan sistem informasi tentang kebijaksanaan dan strategi di bidang

pemerintahan, pembangunan serta pelayanan masyarakat di wilayah Kecamatan Lowokwaru

Sasaran:

1. Validasi data dan bahan (monografi) yang meliputi lima bidang: pemerintahan, keamanan, dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat Kelurahan, kesejahteraan social, pelayanan umum, sebagai data sekunder di Kelurahan
2. Memformulasikan data dan bahan kelima bidang, tugas pokok dan fungsi sebagai data entry (data olahan) bagi perangkat daerah dan instansi vertical.
3. Pelaksanaan Registrasi Pertahanan sesuai dengan peruntukan dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
4. Perumusan pedoman tata kerja, dengan harapan minimal 75 % setiap aparatur di wilayah Kecamatan lowokwaru mengerti dan memahami tugas dan fungsinya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat

g. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan

1. Struktur Organisasi

struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam pembagian tugas pekerjaan guna kelancaran aktivitas sebuah instansi. Dalam hal ini struktur organisasi yang digunakan Kantor Kecamatan

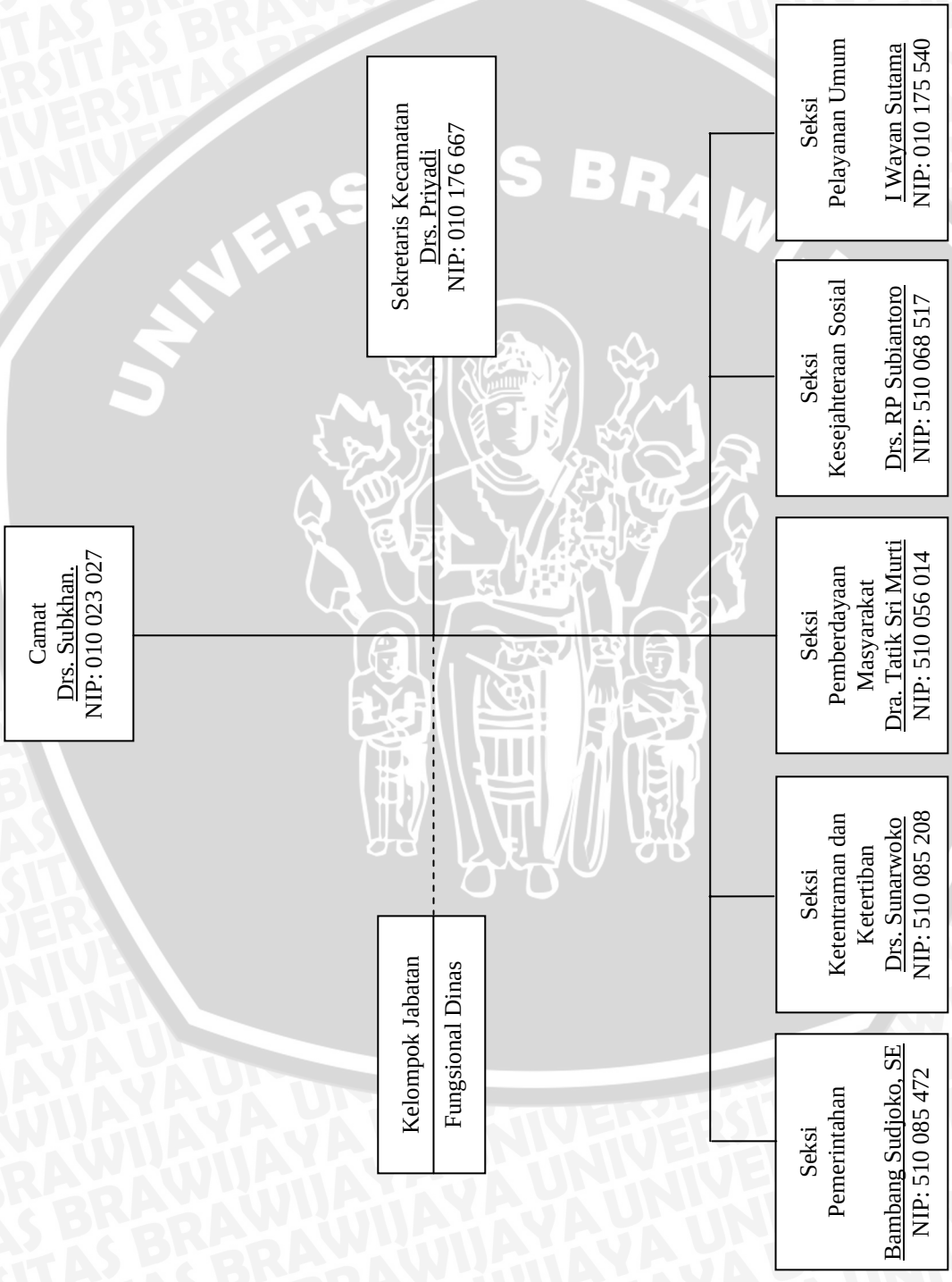
Lowokwaru Kota Malang adalah organisasi garis dan staf (*line and staff organization*). Dalam bentuk ini pimpinan memberikan wewenang kepada beberapa pegawainya yang masing-masing membawahi staf sendiri-sendiri sesuai dengan bidang pekerjaannya,dan staf yang diberi tugas bertanggung jawab kepada atasannya secara langsung.

Pimpinan tertinggi dalam struktur ini di pegang oleh *Camat*, yang didalam tugas kesehariaannya dibantu oleh Sekretaris Kecamatan. *Camat* membawahi lima seksi yaitu :

1. Seksi Pemerintahan
2. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
3. Seksi Pemberdayaan masyarakat
4. Seksi Kesejahteraan Sosial
5. Seksi pelayanan Umum

Gambar I

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG



Sumber : Kantor Kecamatan Lowowaru Kota Malang, april 2005

h. Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan dari masing-masing fungsi organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Sekretariat Kecamatan

Sekratariat kecamatan yang dipimpin oleh seorang sekretaris mempunyai tugas menyelenggarakan Ketatausahaan Kecamatan serta memberikan pelayanan teknis administrative kepada seluruh perangkat Kelurahan, dan kecamatan dalam melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk melaksanakan tugas, Sekretariat Kecamatan Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang mempunyai fungsi sebagai berikut :

a. Penyusunan program kerja Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.
b. Penyelenggaraan koordinasi administrasi kecamatan dan kelurahan sekecamatan Lowokwaru
c. Pengelolaan, pemeliharaan sarana dan prasarana serta inventaris kantor.
d. Penyusunan akuntabilitas kecamatan
e. Kearsipan

Dalam melaksanakan hal surat-menyurat dijelaskan berdasarkan nomor dan susunan bidang sesuai ketentuan, antara lain dalam bidang Umum, Pemerintahan, Politik, Keamanan, Kesejahteraan, Perekonomian, Pekerjaan Umum, Pengawasan, Kepegawaian, Keuangan. Dan dalam hal surat menyurat tersebut sebagai contoh yaitu dicantumkan tentang surat masuk dan surat keluar.

2. Seksi Pemerintahan

a. Penyelenggaraan, pembinaan, dan pengawasan kegiatan Kecamatan dan Kelurahan sekecamatan Lowokwaru
b. Penyelenggaraan perselisihan antar warga masyarakat yang tidak diserahkan ke pengadilan (hakim perdamaian desa tingkat II)
c. Penyelenggaraan kondisi kelompok kerja fungsi perangkat daerah dan perangkat pusat pada tingkat kecamatan
d. Penyelenggaraan kerjasama dengan perangkat daerah maupun dengan kelompok masyarakat pada wilayah kerja camat di wilayah kota malang.
e. Penyelenggaraan administrasi kependudukan kecamatan
f. Penyelenggaraan registrasi pertanahan.
g. Penyelenggaraan tugas-tugas pembantuan sesuai bidang kewenangan

3. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban

Dalam melaksanakan tugas sebagai penyelenggara ketentraman dan ketertiban, Seksi Ketentraman Dan Ketertiban mempunyai fungsi sebagai berikut :

a. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban dalam hal ini Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol. PP) kecamatan melakukan koordinasi dengan instansi lain di tingkat kecamatan yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugasnya terutama dalam membina ketentraman dan ketertiban wilayah Kecamatan Lowokwaru.
b. Menyusun rencana pelaksanaan tugas dibidang ketentraman dan ketertiban wilayah Kecamatan Lowokwaru sesuai petunjuk Camat.
c. Melaksanakan tindakan-tindakan penertiban di lapangan baik preventif maupun represif yustisial.
d. Melaksanakan patroli di wilayah Kecamatan Lowokwaru dalam rangka mencegah timbulnya gangguan ketentraman dan ketertiban.
e. Melaksanakan dan mengkoordinasikan pengemanan kantor / rumah Jabatan Camat.
f. Melaporkan hasil tugasnya kepada Camat menurut hierarkhi yang berlaku.
g. Melaporkan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai bidang tugasnya.

Selain tugas-tugas diatas, SatPol. PP mempunyai tugas lain yang disebut dengan **Giat Ops. Trantib SatPol. PP Kecamatan Lowokwaru** antara lain :

1. Pengamanan yang terdiri dari, Pengamanan Kantor Kecamatan, Pengamanan Pejabat / tamu penting, Pengamanan kegiatan Pemerintah dan masyarakat, dan lain-lain kegiatan pengamanan.
2. Operasi Ketentraman dan Ketertiban, yang terdiri atas :
   a. Patroli Siang, dengan sasaran gelandangan, parker becak, dokar atau cikar,pedagang kaki lima (PKL), reklame spanduk dan lain-lain, serta pendirian bangunan.
   b. Patroli Malam, dengan sasaran tramtib wilayah desa/kelurahan sekecamatan Lowokwaru, tramtib pusat kecamatan/desa/kelurahan, pedagang kaki lima (PKL), tempat-tempat hiburan malam, dan wanita tuna susila (WTS)
   c. Patroli Gabungan Bersama Aparat terkait, yaitu Pembinaan / Penyuluhan kepada masyarakat tentang pemahaman PERDA, ketentraman dan ketertiban wilayah, kebersihan dan keindahan wilayah.
   d. Melakukan koordinasi dengan ABRI, Aparat Ketertiban lainnya setingkat kecamatan, serta Kepala Desa/Kelurahan, RT, RW dan unsur-unsur terkait.

4. Seksi Pelayanan Umum

Untuk melaksanakan tugas dibidang Pelayanan Umum, Seksi Pelayanan Umum mempunyai kewenangan antara lain :

a. Memberikan Rekomendasi / Legalisasi surat / keterangan atas kebutuhan masyarakat. Surat-surat tersebut terbagi menjadi dua yaitu, Rekomemdasi bepergian,Domisili serta Akte kelahiran, dan Legalisasi Kartu Keluarga (KK), KTP.
b. Pemberian Rekomendasi atas usaha informal dan atau pedagang kaki lima diwilayah kerja Kecamatan Lowokwaru.

Tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh Seksi Pelayanan Umum antara lain :

a. Pelaksanaan Pelayanan Umum kepada masyarakat diwilayah Kecamatan Lowokwaru.
b. Pengawasan sarana dan prasarana Pelayanan Umum.
c. Penyusuanan laporan pelaksanaan tugas Pelayanan Umum.

5. Seksi Kesejahteraan Sosial

a. Mengurus bidang social dan kesejahteraan masyarakat yang bersifat umum langsung maupun tidak langsung dalam bentuk pelayanan administratif. Sebagai koordinasi wilayah dan kepanjangan dari pemerintah daerah Kota Malang.

b. Mengarsip surat keluar maupun surat masuk baik dari lembaga Pemerintahan dan lembaga sosial masyarakar.

c. Mengkoordinasikan organisasi sosial masyarakat baik yang bersifat kepemudaan maupun keagamaan dan pendidikan serta kesejahteraan dibawah perintah Camat.

6. Seksi Pemberadayaan Masyarakat

Seksi Pemberadayaan Masyarakat (PMK) mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan bidang pemberdayaan masyarakat dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat

Selain tugas bidang Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Pemberdayaan Masyarakat juga mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut :

2. Pelaksanaan pembinaan ekonomi masyarakat.
3. Fasilitas pengajuan proyek pembangunan oleh masyarakat
4. Pengawasan Pembangunan dan pengembangan partisipasi masyarakat dalam bidang fisik dannon fisik.
5. Pemantauan dan pelaporan terjadinya kerawanan sosial.
6. Penetapan potensi kecamatan.
7. Penyusunan laporan pelaksanaan tugasnya.

i. Jumlah Pegawai

Secara keseluruhan jumlah pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Lowokwaru sebanyak 42 dengan perincian 30 pegawai tetap dan 12 pegawai tidak tetap dengan keterangan sebagai berikut:

Pegawai tetap:

a. Jumlah pegawai laki-laki 23
b. Jumlah pegawai perempuan 7

Pegawai tidak tetap:

a. Jumlah pegawai laki-laki 9
b. Jumlah pegawai perempuan 3

Secara terperinci dapat kita lihat sebagai berikut :

Tabel 2

DATA PEGAWAI TETAP KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU

No.	Nama	L/P	NIP	Jabatan	Pendidikan	Golongan
1.	Drs. Subkhan	L	010 223 127	Camat	S1	III/d
2.	Drs. Priyadi, M.M	L	010 176 667	Sekcam	S2	III/d
3.	Dra. Tatik Sri Murti,M.M	P	510 056 014	Kasi PMK	S2	III/d
4.	Bambang Sudjoko, S.E	P	510 085 472	Kasi PEM	S1	III/c
5.	Drs. R.P. Subiantoro	L	510 068 517	Kasi KESOS	S1	III/d
6.	I Wayan Sutama	P	510 076 478	Kasi YAN UM	S1	III/d
7.	Drs. Sunarwoko	L	510 085 208	Kasi TRANTIB	S1	III/c
8.	Nilawati Handayani, S. Sos	P	510 124 778	Staf YAN UM	S1	III/c
9.	Khudori	L	010 160 471	Staf Sekretariat	SLTA	III/b
10.	Tatok Suwito, S.E	L	010 217 597	Staf TRANTIB	S1	III/b
11.	Sudarta	L	510 095 890	Staf TRANTIB	SLTA	III/a
12.	H. Moch Nuri, Bc.Kn	L	510 096 422	Staf KESOS	S1	III/a
13.	Sri rahayuningsih	P	010 190 979	Staf PMK	S1	III/a
14.	Augusto Dos S. Soares, S. STP	L	010 260 508	Staf PEM	S2	III/b
15.	Suko Kurniawan, S. Sos	L	010 237 045	Staf PEM	S1	III/b
16.	Edy Laksono, S.E	L	510 129 968	Staf PMK	S1	III/a
17.	Slamet Rahardjo	L	160 034 074	Staf TRANTIB	SLTA	III/a
18.	Tigor Nanggolan, S. IP	L	510 117 550	Staf TRANTIB	S1	III/a
19.	Edi Sutarto	L	510 112 952	Staf Sekretariat	SLTA	II/d
20.	Ladi	L	510 069 090	Staf TRANTIB	SLTA	II/d
21.	Supandri	L	510 080 569	Staf PEM	SLTA	II/d
22.	Samsu Pairi	L	510 068 569	Staf TRANTIB	SLTA	II/d
23.	Sunardi	L	510 068 312	Staf KESOS	KPAA	II/d
24.	Sri Wahyuni	P	510 127 250	Staf Sekretariat	SLTA	II/c
25.	Sri Wahyuningsih	P	510 130 025	Staf Sekretariat	SLTA	II/a
26.	Suharianto	L	510130 060	Staf TRANTIB	SLTA	II/a
27.	Rahayu Pujiwati	P	510 130 091	Staf Sekretariat	D3	II/c
28.	Rirn Irianingsih	P	510 138 019	Staf KESOS	SLTA	II/a
29.	Manake Bambang Triawan	L	510 144 071	Staf Sekretariat	SLTA	II/a
30	Saidi	L	510 110 717	Staf TRANTIB	SD	II/a

Sumber : Data Kepegawaian Kecamatan Lowokwaru Tahun 2006

Tabel 3

DATA PEGAWAI TIDAK TETAP KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU

No.	Nama	L/P	Jabatan
1.	Muhammad Zaini	L	PTT
2.	Yunus	L	PTT
3.	Abu arifin	L	PTT
4.	Siti Djubaikah	P	PTT
5.	Hakul Yakin	L	PTT
6.	Lilik Suryaningsih	P	PTT
7.	Wahyudi	L	PTT
8.	Witarminingsih	P	PTT
9.	Rochmad	L	PTT
10.	Erfan Yuliadi	L	PTT
11.	Ponidi	L	PTT
12.	Eko Wahyudi	L	PTT

Sumber : Data Kepegawaian Kecamatan Lowokwaru Tahun 2006

B. DATA FOKUS PENELITIAN

1. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru

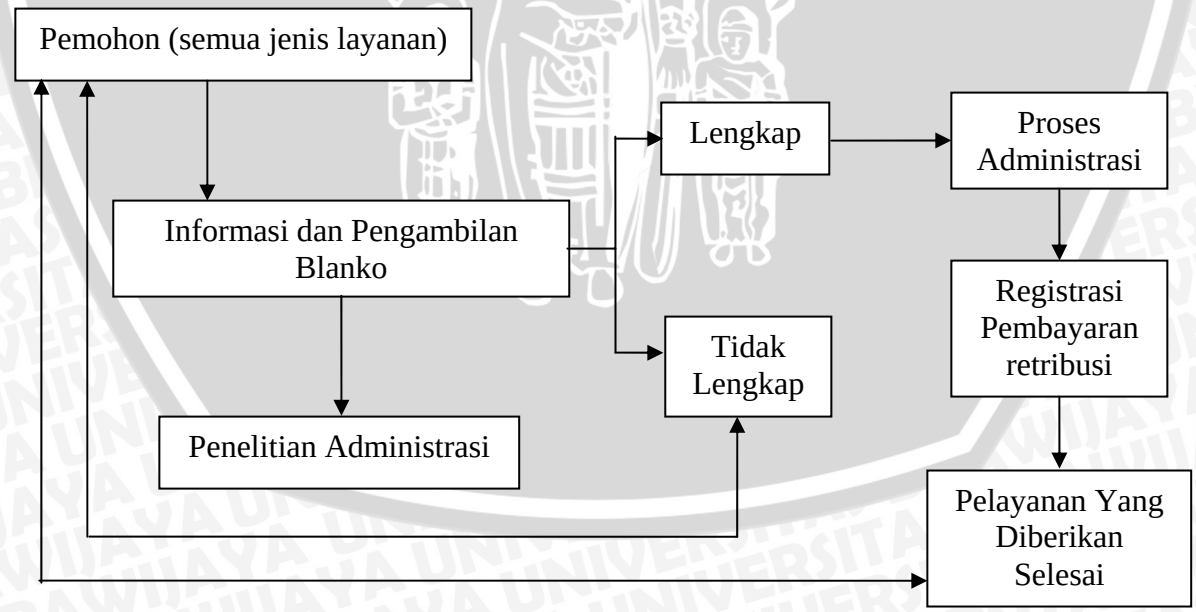
Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat sangat diperlukan oleh instansi pelayanan publik. Dimana sesuai dengan pendapat W.R Tjandra, dkk tentang tujuan dari pelayanan publik yang telah di jelaskan dalam tinjauan pustaka. Begitu juga Kantor Kecamatan Lowokwaru sebagai salah satu instansi pelayanan public di Kota Malang untuk tingkat Kecamatan. Menurut survey yang peneliti lakukan kepada penduduk Kecamatan Lowokwaru Kota malang, pelayanan yang diberikan sudah baik. Hal ini terbukti dari data yang peneliti peroleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada sebagian dari jumlah penduduk Kecamatan Lowokwaru yang peneliti tentukan seabagai sample dalam penelitian ini. Disamping itu, sesuai

dengan visi dan misi Kecamatan Lowokwaru yaitu “Terwujudnya kepuasan masyarakat melalui pelayanan prima”. Sebagai salah satu layanan yang diberikan Kantor Kecamatan Lowokwaru adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat yang melakukan pengurusan KTP hanya perlu mengisi formulir permohonan yang berisi tentang data diri. Dalam waktu dua sampai tiga hari KTP sudah didapatkan.

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang untuk semua jenis pelayanan secara diagram digambar sebagai berikut.

GAMBAR 2

PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG



Sumber: Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Uraian dari gambar yang telah disajikan secara ringkas dalam prosedur pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Pemohon mengambil formulir permohonan yang telah disediakan dan disertai penjelasan-penjelasan tentang tata cara pengisian dan kelengkapan yang harus dilampirkan pada berkas permohonan oleh petugas.
b. Formulir permohonan beserta kelengkapannya tersebut diteliti oleh petugas, apabila kelengkapan sudah terpenuhi maka proses administrasi pelayanan dapat dilanjutkan.
c. Apabila kelengkapan administrasi permohonan masih ada yang kurang atau belum lengkap maka oleh petugas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
d. Bagi pemohon yang sudah memenuhi kelengkapan persyaratan administrasi tersebut dapat dilanjutkan dengan proses registrasi dan pembayaran retribusi atau biaya administrasi sebesar ketentuan yang berlaku.
e. Apabila jenis pelayanan yang dibuat telah selesai dikerjakan oleh petugas selanjutnya diserahkan kepada yang bersangkutan melalui petugas.

Pelayanan terhadap keperluan tentang pengurusan KTP sangatlah penting karena KTP merupakan sebuah bukti seseorang sebagai warga Negara. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4:

TABEL 4

JENIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah	Prosentase
1.	Pengurusan KTP	300	75,18
2.	Kartu Keluarga	41	10,27
3.	SKKB	48	11,55
	Jumlah	399	100

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 399 responden, sebanyak 75,18 % responden menyatakan keperluannya ke Kantor Kecamatan Lowokwaru berkenaan dengan pengurusan KTP, 10,27 % menyatakan keperluannya atas Kartu Keluarga, dan 11,55 berkepentingan untuk SKKB.

Hal ini dapat membuktikan bahwa sebagian besar masyarakat membutuhkan pelayanan Kantor Kecamatan Lowokwaru berkenaan dengan masalah Pengurusan KTP.

Syarat dan tatacara pengajuan, pembuatan atau perpanjangan KTP :

Untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP), setiap pemohon harus mengajukan permohonan tertulis kepada Camat dengan menggunakan formulir permohonan yang disediakan dilampiri persyaratan:

a. Surat Pengantar RT / RW setempat.

b. Kartu Keluarga.

c. KTP yang telah habis masa berlakunya bagi permohonan pembaharuan / perpanjangan KTP.
d. KTP yang telah rusak, bagi permohonan penggantian KTP karena rusak.
e. Surat Tanda Bukti Kehilangan dari Kepolisian, bagi permohonan penggantian KTP karena hilang.
f. Surat permohonan, bagi penduduk yang permohonan perpanjangan masa berlaku KTP-nya terlambat.
g. Kriteria permohonaan terlambat, sebagai berikut:
    1. Permohonaan KTP untuk yang pertama kali, disebut terlambat apabila pada saat pengajuan KTP di Kelurahan telah melampaui 14 (empatbelas) hari kerja sejak yang bersangkutan mencapai usia genap 17 (tujuhbelas) tahun.
    2. Permohonaan KTP untuk yang pertama kali, disebut terlambat apabila pada saat pengajuan KTP di Kelurahan telah melampaui 14 (empatbelas) hari kerja sejak yang bersangkutan mencapai usia genap 17 (tujuhbelas) tahun.
    3. Bagi pembaharuan / perpanjangan masa berlaku KTP, disebut terlambat apabila pada saat pengajuan KTP di Kelurahan telah melampaui 14 (empatbelas) hari kerja sejak KTP-nya habis masa berlakunya.

h. Pas Photo

1. Bagi yang bisa datang sendiri di Foto di Kecamatan secara digital.
2. Bagi yang tidak bisa datang sendiri membawa pas photo hitam putih ukuran 3 x 4 cm sebanyak 3 (tiga) lembar.

Jenis pelayanan publik yang lain yang diberikan adalah Kartu Keluarga. Untuk memperoleh Kartu Keluarga (KK) , setiap pemohon harus mengajukan permohonan tertulis kepada Camat dengan menggunakan formulir permohonan yang disediakan dilampiri persyaratan:

a. Kartu Keluarga untuk pertama kalinya dengan persyaratan sbb. :

1. Surat Pengantar RT/RW setempat.
2. Kutipan Akta Perkawinan / Surat Nikah bagi yang berstatus kawin.
3. Kutipan Akta Kelahiran bagi Kepala Keluarga dan atau Anggota Keluarga.
4. Kutipan Akta Pengangkatan / Pengesahan Anak bagi yang mempunyai anak angkat / anak yang disahkan.
5. Surat Bukti kewarganegaraan Republik Indonesia (SBKRI) bagi WNI keturunan.
6. Surat Ketetapan Ganti Nama, bagi penduduk WNI yang telah Ganti Nama.
7. Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP), bagi penduduk Warga Negara Asing (WNA).

8. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap (SKPPT) bagi penduduk WNA.
9. Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan (SKPSK), bagi penduduk WNA yang telah menjadi penduduk WNI atau sebaliknya.

b. Untuk perubahan Kartu Keluarga karena terjadi Mutasi Penduduk dan atau Mutasi Biodata.

1. Surat Pengantar RT / RW setempat.
2. Kartu Keluarga yang akan diubah.
3. Berkas persyaratan lainnya yang diperlukan untuk perubahan Kartu Keluarga, sesuai dengan kasus.

Berkaitan dengan pelayanan umum tentu terbayang suatu fasilitas umum dengan masyarakat pengguna fasilitas tersebut yang berjejal ingin mendapatkan pelayanan. Begitu juga dengan Kantor Kecamatan Lowokwaru, dimana masyarakat mengantri untuk mendapat layanan dari Kantor Kecamatan Lowokwaru. Berkenaan dengan hal itu, Kantor Kecamatan Lowokwaru menerapkan sistem antrian model lajur yaitu satu pegawai menangani satu jenis pelayanan. Model ini diterapkan agar masyarakat tidak mengantri dalam satu lajur dengan jenis keperluan yang berbeda-beda. Sehingga dengan membagi antrian menurut jenis pelayanan, maka pelayanan akan menjadi lebih cepat karena perhatian pegawai hanya terfokus pada satu pekerjaan saja.

Hal ini dibuktikan dengan pendapat masyarakat yang dihimpun peneliti yang diwakili oleh 399 responden tentang efektif tidaknya model antrian yang ada saat ini di Kantor Kecamatan Lowokwaru yang dapat dilihat dari tabel 5 :

TABEL 5

PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG SISTEM ANTRIAN DI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU

No.	Pendapat masyarakat	Jumlah	Prosentase
1.	Efektif	359	89,97
2.	Tidak efektif	40	10,03
	Jumlah	399	100

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 399 responden, 359 orang atau 89,97 % menyatakan bahwa sistem antrian yang diterapkan saat ini efektif dan 40 orang atau 10,03 % menyatakan bahwa sistem antrian yang diterapkan tidak efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model antrian yang diterapkan saat ini cukup efektif karena sebagian besar responden berpendapat bahwa model antrian yang diterapkan di Kantor Kecamatan Lowokwaru cukup efektif.

2. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru dituntut untuk dapat bekerja secara professional dalam rangka menjalankan program pelayanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hal tersebut diwujudkan dalam suatu pemberian pelayanan yang lebih baik dari pelayanan yang sebelumnya terbiasa diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan penuturan Bapak I Wayan Sutama selaku Kepala Seksi *Pelayanan Umum* mengenai program tersebut sebagai berikut :

> "Sebenarnya program untuk meningkatkan kualitas pelayanan ada banyak dan beragam. Tapi saya kira ada 4 (empat) upaya yang paling utama yaitu peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan tanggungjawab pegawai, peningkatan keramahan dan kesopanan pegawai, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan. Tentu saja hal ini dilakukan untuk mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat." (wawancara tanggal 3 Mei 2006).

e. **Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan**

Dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sangat diperlukan untuk mendukung kesuksesan pelayanan publik. Sarana dan prasarana kerja merupakan salah satu alat atau motor penggerak bagi pegawai guna memudahkan dan mempercepat terselesaikannya pekerjaan sehingga semangat kerja pegawai lebih meningkat.

Pengertian tersedianya sarana dan prasarana kerja pada Kantor Kecamatan Lowokwaru disini meliputi peralatan dan perlengkapan kerja kantor serta bahan keperluan (alat tulis menulis kantor). Untuk mengetahui keadaan sarana dan prasarana kerja, dapat dilihat pada tabel 6 :

TABEL 6
INVENTARIS RUANGAN KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU

No.	Jenis Barang	Jumlah
1.	Tanah	2000 m^2
2.	Bangunan/gedung	900 m^2
3.	Mobil	1 buah
4.	Pic Up	1 buah
5.	Sepeda motor	2 buah
6.	Kalkulator	4 buah
7.	Almari kayu	19 buah
8.	Filling cabinet/besi	9 buah
9.	Lambang Burung Garuda Pancasila	5 buah
10.	Foto Presiden	5 buah
11.	Foto Wakil Presiden	5 buah
12.	Tiang Bendera	1 buah
13.	Foto Walikota	1 buah
14.	Komputer	5 buah
15.	Lambang Korpri	1 buah
16.	Lambang Dharma Wanita	1 buah
17.	Mimbar/podium	1 buah
18.	Papan tulis	7 buah
19.	White board	2 buah
20.	Meja kayu	16 buah
21.	Kursi kayu	18 buah
22.	Meja tilus	27 buah
23.	Meja panjang	4 buah
24.	Meja rapat	10 buah
25.	Meja telepon	1 buah
26.	Kuris tamu	3 set
27.	Kursi lipat	75 buah
28.	Kursi putar	1 buah
29.	Meja computer	3 buah
30.	Wash lap	4 buah
31.	Meja ½ biru	18 buah
32.	Jam electronic	10 buah
33.	Mesin potong rumput	1 buah
34.	Televisi	1 buah
35.	Tape recorder	1 buah
36.	Amplifier	1 buah
37.	Equalizer	1 buah
38.	Loudspeaker	1 buah
39.	Sound sistem	1 buah
40.	Lambing instansi	1 buah
41.	Pesawat telepon	3 buah
42.	Handy Talky (HT)	1 buah
43.	Piala	34 buah
44.	Piagam	7 buah
45.	Peta wilayah	4 buah

Berdasarkan tabel diatas, peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Lowokwaru, sebenarnya sudah dapat dikatakan cukup jika dilihat dari jumlah yang mencakup keseluruhan inventaris diatas. Namun dari keseluruhan peralatan dan perlengkapan Kantor Kecamatan Lowokwaru dimana yang ada itu ternyata tidak dalam kondisi baik dan tidak semua peralatan diatas dapat digunakan secara maksimal. Dimana terdapat adanya sebagian peralatan dan perlangkapan yang ada pada Kantor Kecamatan Lowokwaru yang mengalami kondisi yang kurang baik/ sedang, tetapi masih dapat dipergunakan dengan baik.

Dalam hal ini, Pemerintah Kecamatan Lowokwaru melakukan beberapa penambahan pada sarana dan prasarana kerja pegawai yaitu, penambahan terhadap jumlah kursi yang digunakan sebagai tempat antrian sehingga pemohon layanan tidak lagi menunggu antrian sambil berdiri karena tidak kebagian kursi antrian dimana pada saat-saat tertentu kadang pemohon layanan melebihi kapasitas antrian. Selain itu Pemerintah Kecamatan Lowokwaru juga melakukan upgrade pada sistem komputer yang digunakan sehingga proses pelayanan dapat diberikan lebih cepat karena pengolahan data yang cepat.

f. **Peningkatan tanggung jawab pegawai**

Kantor Kecamatan Lowokwaru sebagai salah satu instansi pelayanan publik memegang kepercayaan dari seluruh masyarakat Kecamatan Lowokwaru untuk memberikan pelayanan atas keperluan-keperluan masyarakat sebagaimana

di jelaskan di atas. Karena kepercayaan yang besar tersebut, Kantor Kecamatan Lowokwaru diharapkan mempunyai pegawai yang bertanggung jawab atas tugas masing-masing. Hal ini sangatlah penting agar masyarakat merasa puas setelah mendapatkan pelayanan atas keluhan-keluhan terhadap kepentingan yang disampaikan kepada Kantor Kecamatan Lowokwaru. Adapun tanggung jawab pegawai dapat dilihat dari bagaimana pegawai menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat.

Untuk lebih jelasnya tentang bagaimana pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru menaggapi keluhan masyarakat dapat dilihat dari tabel 7 :

TABEL 7

PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG TANGGAPAN KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU TERHADAP KELUHAN MASYARAKAT

No.	Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase
1.	Ada tindak lanjut	267	66,91
2.	Ditanggapi sambil lalu	55	13,78
3.	Tidak ada perhatian	87	19,31
	jumlah	399	100

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 399 responden, 66,91 % responden menyatakan bahwa keluhan yang disampaikan ditanggapi dengan adanya tindak lanjut, 13,78 % responden menyatakan bahwa Kantor Kecamatan Lowokwaru menanggapi keluhan masyarakat dengan tidak ada tindak lanjut, dan

19,31 % responden menyatakan bahwa keluhan yang disampaikan tidak diperhatikan sama sekali. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Lowokwaru bertanggung jawab atas kepercayaan dari masyarakat untuk memberikan pelayanan publik dengan baik.

Untuk meningkatkan kesadaran pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru akan tanggung jawabnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, disini Camat Kantor Kecamatan Lowokwaru selalu memberikan bimbingan atau pengarahan sehingga Aparatur Pemerintah didalam memberikan pelayanan dapat melakukan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan petunjuk dan bimbingan yang telah diberikan oleh pimpinan.

g. **Peningkatan kesopanan dan keramahan pegawai**

Untuk menjamin kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Lowokwaru diperlukan juga sikap pegawai yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Mengenai hal ini dapat dilihat dari pendapat masyarakat tentang sikap pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru. Disini peneliti menyajikan data pendapat responden tentang sikap pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru yang dapat di lihat dari tabel 8 :

TABEL 8

PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG SIKAP PEGAWAI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU

No.	Sikap Pegawai	Jumlah	Prosentase
1.	Ramah dan sopan	269	67,41
2.	Tidak ramah	30	32,59
	Jumlah	399	100

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pendapat 399 responden tentang sikap pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru dalam menjalankan tugasnya, sebanyak 269 orang atau 67,41 % berpendapat bahwa sikap pegawai dalam menjalankan tugas ramah dan sopan, dan 30 orang atau 32,59 % berpendapat bahwa sikap pegawai tidak ramah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru ramah dan sopan.

Untuk persentase ketidakramahan pegawai sebanyak 32,59% mungkin dikarena terbatasnya kemampuan sumber daya manusia ini maka perilaku aparatur didalam memberikan pelayanan hanya sebatas kemampuan yang dimiliki oleh setiap Aparatur. Untuk mengatasi hal ini maka Pemerintah Kecamatan Lowokwaru melaksanakan pendidikan dan pelatihan dan pengembangan kemampuan bawahan.

h. **Ketepatan waktu**

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sangat penting karena mengingat setiap orang mempunyai jadwal masing-masing sehingga diharapkan waktu yang telah diatur tidak berubah. Hal ini berhubungan dengan kemampuan Kantor Kecamatan Lowokwaru untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat pada waktunya. Sedangkan kemampuan tersebut sangatlah didukung oleh kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Untuk mewujudkan itu, Kantor Kecamatan Lowokwaru sudah memiliki pegawai yang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Kemampuan pegawai tersebut tentunya dikarenakan pendidikan pegawai yang sudah memenuhi standar. Ini dapat dibuktikan dengan melihat pendapat masyarakat tentang kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Lowokwaru yang disajikan pada tabel 9 :

TABEL 9

PENDAPAT MASYARAKAT TENTANG KECEPATAN PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU

No.	Pendapat masyarakat	Jumlah	Prosentase
1.	Cepat	249	62,40
2.	Sedang	70	17,54
3.	Lambat	80	20,06
	Jumlah	399	100

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari 399 responden, sebanyak 249 orang atau 62,40 % menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan

Lowokwaru termasuk cepat, 70 orang atau 17,54 % menyatakan tidak terlalu cepat atau sedang, dan 80 orang atau 20,06 % menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Lowokwaru lambat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Lowokwaru masih tergolong cepat.

3. Faktor yang mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

e. **Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan pegawai sangat berpengaruh terhadap kemampuan dan keberhasilan kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Data tentang tingkat pendidikan pegawai Kantor Kecamatan Lowowaru dapat dilihat pada Tabel 10 :

TABEL 10

TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	S 2	2	4,76
2.	S 1	11	26,19
3.	D 3	1	2,38
4.	SLTA	28	64,29
5.	SD	1	2,38
	Jumlah	42	100

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 42 pegawai, yang mempunyai tingkat pendidikan S 2 sebanyak 2 orang atau sebesar 4,76 %, S 1 sebanyak 11 orang atau sebesar 26,19 %, D 3 sebanyak 1 orang atau sebesar 2,38

%, SLTA sebanyak 28 orang atau 64,29 %, dan pegawai yang mempunyai tingkat pendidikan SD sebanyak 1 orang atau 2,38 %.

Sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan rata-rata yang terbesar adalah Sekolah Lanjutan Atas SLTA/sederajat yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 64,29 %.

f. **Sarana dan prasarana pelayanan**

Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Kecamatan Lowokwaru juga merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan upaya peningkatan pelayanan pada masyarakat. Misalnya sarana dan prasarana kerja yang memadai serta kebijakan dan prosedur yang jelas. Peralatan dan perlengkapan kerja tentu berpengaruh besar dalam kelancaran bekerja, sebab tidak mungkin bagi seorang pegawai bekerja tanpa peralatan dan perlengkapan yang memadai. Peraturan-peraturan diberlakukan bukan untuk membatasi ruang gerak pegawai, tetapi sebagai pedoman agar tidak terjadi penyimpangan.

g. **Disiplin pegawai**

Kegiatan disiplin dapat menimbulkan dampak yang kuat terhadap individu dalam organisasi mengingat bahwa disiplin mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan. Begitu juga Kantor Kecamatan Lowokwaru sebagai organisasi pelayanan publik,

memberlakukan peraturan-peraturan tentang pendisiplinan pegawai misalnya pengaturan jadwal waktu kerja yang disesuaikan dengan Surat Keputusan Walikota Malang Nomor 57 Tahun 2005 tentang pelaksanaan 5 (lima) hari kerja dan pengaturan jam kerja terhitung mulai hari Senin sampai dengan hari Jumat, Sabtu dan Minggu adalah hari libur. Dengan demikian pengaturan jam kerja ditentukan seperti pada tabel 11 :

TABEL 11

PERATURAN WAKTU KERJA

PEGAWAI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU

No.	Hari	Waktu	Istirahat
1.	Senin – Kamis	08.00 – 16.00	11.30 – 13.00
2.	Jum'at	08.00 – 15.00	11.30 – 13.00

Sumber : Data Kepegawaian Kantor Kecamatan Lowokwaru

Berdasarkan tabel di atas terbaca bahwa hari kerja Kantor Kecamatan Lowokwaru dimulai pukul 08.00 sampai dengan 11.00 WIB, Dengan waktu istirahat pukul 11.30 sampai dengan 13.00. Sedangkan untuk hari Jumat kegiatan kerja dimulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 15.00 dan waktu istirahat pukul 11.30 sampai dengan pukul 13.00 WIB.

h. **Masa Kerja Pegawai**

Masa kerja pegawai sangat berpengaruh pada kualitas kerja mengingat semakin lama masa kerja pegawai maka semakin banyak pula pengalaman yang dimiliki pegawai. Masa kerja pegawai berhubungan dengan golongan

kepangkatan pegawai oleh karena itu mengenai kondisi pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru dilihat dari masa kerjanya perlu untuk diinformasikan karena hal ini akan memberikan dampak terhadap pengalaman kerja dan kemampuan mereka. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel 12 :

TABEL 12

JUMLAH PEGAWAI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU BERDASARKAN GOLONGAN KEPANGKATAN

No.	Golongan Kepangkatan	Jumlah
1.	III/ d	5
2.	III/ c	3
3.	III/ b	4
4.	III/ a	6
5.	II/ d	5
6.	II/ c	2
7.	II/ a	5
	Jumlah	30

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa secara garis besar pegawai Kantor Kecamatan Lowowaru memiliki golongan kepangkatan yang rata-rata menengah keatas.

4. Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Yang Diberikan Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Lowokwaru tentunya menginginkan sebuah pelayanan yang

baik dari instansi yang diberikan kepercayaan untuk melaksanakan tugas pelayanan tersebut. Sehingga disini masyarakat tidak hanya menggunakan pelayanan tetapi juga sebagai kontrol terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Disini peneliti menghimpun pendapat masyarakat tentang penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Lowokwaru yang dapat dilihat pada tabel 13 :

TABEL 13
TANGGAPAN MASYARAKAT TENTANG PEAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU

No.	Tanggapan Masyarakat	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	84	21,05
2.	Baik	268	67,17
3.	Kurang	23	5,76
4.	Buruk	24	6,02
	Jumlah	399	100

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 399 responden, 84 orang atau 21,05 % menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Lowokwaru sangat baik, 268 orang atau 67,17 % menyatakan baik, 23 orang atau 5,76 % menyatakan kurang, dan 24 orang atau 6,02 % menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Lowokwaru buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Lowokwaru tergolong baik karena sebagian besar masyarakat yaitu sebesar lebih dari 50 % menyatakan baik.

C. Pembahasan

4. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru

Berdasarkan survey yang dilakukan peneliti kepada masyarakat Kecamatan Lowokwaru, umumnya mereka berpendapat bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah baik. Masyarakat menilai baik ditinjau dari sisi kecepatan dalam pengurusan KTP. Disini pengurusan KTP dipakai sebagai contoh jenis pelayanan karena kepentingan pengurusan KTP paling banyak terjadi di Kecamatan Lowokwaru. Selain itu, kemudahan dalam pengurusan KTP juga mendukung pendapat masyarakat tersebut.

Antrian yang panjang bisa menjadi indikator bahwa pelayanan yang dilakukan kurang baik. Berdasarkan survey yang peneliti lakukan, sebagian besar masyarakat menyatakan sistem antrian di Kantor Kecamatan Lowokwaru masih efektif untuk digunakan walaupun ada sebagian masyarakat yang berpendapat sebaliknya. Model antrian yang digunakan adalah model lajur. Sebenarnya, sistem antrian model lajur bukannya kurang efektif tetapi menurut peneliti, masyarakat pengguna layanan tentunya merasa capai bila terus menerus berdiri saat antri. Ada baiknya bila antrian itu menggunakan kursi sehingga pengantri bisa duduk sambil mengantri.

Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap baik buruknya suatu layanan. Dimana pegawai yang berpendidikan tinggi, tentunya dengan mengaplikasikan ilmu yang dimiliki, mempengaruhi kinerja dalam memberikan

pelayanan. Menurut survey yang dilakukan peneliti, tingkat pendidikan pegawai di Kantor Kecamatan Lowokwaru sebagian besar memenuhi standart untuk memberikan pelayanan yang baik. Menurut peneliti, ada baiknya apabila pendidikan pegawai ditingkatkan karena pendidikan pegawai di Kantor Kecamatan Lowokwaru walaupun memenuhi standart, tetapi standart yang terendah sehingga apabila ditingkatkan maka akan dapat memacu pelayanan publik menjadi lebih baik.

5. **Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Kecamatan Lowokwaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum, dapat diketahui 4 (empat) upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan tanggungjawab pegawai, peningkatan keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan.

Sarana dan prasarana pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi proses pelayanan. Dalam hal ini khususnya adalah perangkat komputer sebagai media pengolah data. Dengan pengoperasian komputer, proses pengolahan data menjadi lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, peneliti berpendapat sebaiknya perangkat komputer di Kantor Kecamatan Lowokwaru diperbanyak sehingga pegawai lebih cepat dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan terselesaikannya

pekerjaan lebih cepat maka pelayanan menjadi lebih cepat pula sehingga masyarakat pengguna pelayanan tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan semua masalah yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Lowokwaru.

Berikutnya, tanggung jawab pegawai dalam hal ini Kantor Kecamatan Lowokwaru sebagai instansi pelayanan publik dilihat dari bagaimana pegawai menanggapi setiap keluhan masyarakat berhubungan dengan pelayanan yang berikan. Karena sudah menjadi tanggung jawab pegawai dalam tugasnya sebagai bagian dari instansi pelayanan publik. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut sebagaimana dijelaskan diatas, tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan masyarakat sangat diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan. Dalam peningkatan tanggung jawab pegawai ini tidak lepas dari peran Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kantor Kecamatan Lowokwaru. Pengawasan dari pimpinan sangatlah penting bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan penuh semangat dan tanggung jawab. Karena dengan pengawasan dari pimpinan, pegawai tidak akan melakukan penyimpangan termasuk mengesampingkan permasalahan yang menjadi keluhan masyarakat. Selain itu, masa kerja pegawai juga mempengaruhi pemahaman pegawai terhadap pekerjaannya. Dengan masa kerja yang lama, maka pegawai mempuyai pangalaman yang cukup sehingga dengan cepat dapat menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakat. Disini peneliti berpendapat sebaiknya pegawai yang masa

kerjanya lama, memberikan contoh pada pegawai baru tentang bagaimana seharusnya menanggapi keluhan dari masyarakat karena tidak ada salahnya apabila antar pegawai berbagi pengalaman.

Selanjutnya, kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sangatlah penting mengingat hubungan antar manusia dimana membutuhkan kenyamanan suasana hati. Melayani dangan wajah ceria dan penuh senyum akan membuat masyarakat pengguna layanan merasa diperhatikan dan dihargai. Pada instansi Pemerintah umumnya tersiar bahwa pegawainya banyak yang berwajah masam, ketus, dan menganggap remeh pengguna layanan. Menurut penilaian Peneliti, pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru cukup baik dalam menghadapi masyarakat pengguna layanan. Kalaupun sebagian masyarakat berpendapat kurang sebagaimana data diatas,hal itu wajar saja. Apalagi hari sudah menginjak siang bahkan sore hari, dimana stamina tubuh telah berkurang. Sebab pegawai adalah manusia biasa yang punya rasa capai, jenuh, atau mungkin perasaannya sedang buruk (*bad mood*).

Dan yang terakhir tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini berhubungan dengan penyelesaian pelayanan yang diberikan misalnya dari pengalaman seorang responden, untuk pembuatan KTP, waktu yang ditetapkan adalah 3 (tiga) hari maka dalam tiga hari atas pelayanan KTP tersebut, KTP sudah selesai. Ini dipengaruhi oleh kecepatan kinerja pegawai. Dalam penyajian data, peneliti menyajikan pendapat masyarakat tentang kemampuan

Pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru dalam memberikan pelayanan dengan cepat. Setelah dilakukan analisa menggunakan pendapat Moenir (1995:41-42) yaitu tentang beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan publik dimana hambatan tersebut sering ditemui dan yang terasa menjengkelkan karena terdapat unsur kesengajaan, dapat dibuktikan bahwa Kantor Kecamatan Lowokwaru telah berhasil mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

6. **Faktor Yang Mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Lowokwaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti dapat dilihat pada data yang ada ialah tingkat pendidikan, sarana dan prasarana, disiplin pegawai, dan masa kerja pegawai.

Pertama adalah faktor tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan pegawai mempengaruhi pemahaman pegawai terhadap pekerjaan yang telah menjadi tugasnya. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka pemahaman atas pekerjaan juga akan semakin cepat sehingga mempercepat pula proses pelayanan di Kantor Kecamatan Lowokwaru seperti yang telah disajikan di atas, Dengan tingkat pendidikan pegawai rata-rata yang memenuhi standar kerja, ini memberikan satu nilai lebih dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru.

Sarana dan prasarana pelayanan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap terlaksananya suatu pelayanan dengan baik. Apalagi dalam rangka proses pelayanan kepada masyarakat dimana layanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan keinginan kebanyakan masyarakat yaitu pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

Faktor ketiga adalah disiplin pegawai, yang dimaksud dengan disiplin disini adalah terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis dan lebih ditekankan pada pelaksanaan aturan oleh pegawai yang secara langsung bertanggungjawab atas pelaksanaan aturan tersebut. Sebagai salah satu syarat tumbuhnya disiplin diantaranya kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan dan kepada siapa ia bertanggungjawab atas pekerjaan itu. Begitu juga di Kantor Kecamatan Lowokwaru, dimana telah diatur jam kerja sebagaimana pada penyajian data diatas. Ini sebagai bukti keseriusan Kantor Kecamatan Lowokwaru untuk benar-benar membentuk pegawai yang mempunyai etos kerja yang tinggi dengan sebuah sikap yang disiplin.

Kemudian faktor yang terakhir adalah masa kerja pegawai. Apabila dilihat dari data yang disajikan diatas tentang golongan kepangkatan, maka dapat diketahui bahwa pada umumnya pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru rata-rata memilki golongan kepangkatan yang cukup tinggi dengan demikian sudah barang tentu didalam melaksanakan tugas sehari-hari pada umumnya mereka

telah mempunyai pengalaman yang cukup. Dengan pengalaman kerja tersebut diharapkan pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru benar-benar mampu didalam menjalankan tugasnya dan dapat melaksanakan kewajiban yang diberikan kepada mereka sesuai dengan bidangnya masing-masing.

5. **Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Yang Diberikan Kecamatan Lowokwaru Kota Malang**

Tanggapan masyarakat mempunyai arti penting dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pelayanan publik. Kita tidak akan mengetahui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut sudah cukup baik ataukah masih kurang. Dalam hal ini penilaian masyarakat itulah yang diperlukan sebagai evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan. Begitupun Kantor Kecamatan Lowokwaru sebagai instansi pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru, mendengarkan penilaian masyarakat adalah sangat penting. Berdasarkan data yang disajikan diatas dimana sebagian besar tanggapan masyarakat tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru adalah baik, ini sebagai pemacu semangat bagi Kantor Kecamatan Lowokwaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya bagi pegawai agar lebih bersemangat dalam kinerjanya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisis data yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru kepada masyarakat sudah cukup baik jika dinilai dari penyajian data yang telah sesuai dengan tujuan pelayanan publik menurut W.R Tjandra, dkk. Tercapainya tujuan pelayanan publik tersebut tidak lain adalah karena didukung oleh kecepatan pelayanan, model antrian dan tingkat pendidikan pegawai yang memenuhi persyaratan dalam proses memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.
2. Upaya-upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan Lowokwaru untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah peningkatan saran dan prasarana pelayanan, peningkatan tanggungjawab pegawai, peningkatan keramahan dan kesopanan pegawai, dan ketepatan waktu dalam membarikan pelayanan. Kantor Kecamatan Lowokwaru sebagai pusat pelayanan publik dalam lingkup Kecamatan Lowokwaru. Untuk menciptakan peran sebagai instansi pelayanan publik yang handal dan berkualitas, maka keempat upaya tersebut telah sesuai diterapkan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat serta

sesuai dengan visi Kantor Kecamatan Lowokwaru yaitu “terwujudnya kepuasan masyarakat melalui pelayanan prima”.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemerintah Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah faktor tingkat pendidikan, faktor sarana dan prasarana, faktor disiplin pegawai, dan faktor masa kerja pegawai.

B. Saran

1. Hendaknya Kantor Kecamatan Lowokwaru terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Membuat beberapa pembaharuan dalam hal memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Misalnya , menyediakan mesin faximile agar lebih cepat dalam mentransfer data antar Kecamatan, dan sebagainya.
2. Dalam menanggapi keluhan, kritik dan saran dari masyarakat ataupun instansi lainnya yang tentunya bersifat mendukung, hendaknya ditanggapi dengan serius dan professional dan segera dicari upaya pemecahannya.
3. Untuk lebih meningkatkan profesionalisme pegawai perlu diberikan pelatihan/kursus yang berkaitan dengan cara/prosedur dalam melayani masyarakat. Peranan Camat dalam memberi bimbingan dan arahan kepada pegawai sangat dibutuhkan sehingga Aparatur dapat berbuat adil, sopan, disiplin serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Adanya reward atau penghargaan atas prestasi yang dicapai pegawai. Hal ini untuk mempertahankan kualitas kinerja pegawai yang selama ini sudah cukup baik, bagaimanapun juga suatu saat orang memiliki tingkat kejenuhan tertentu. Sehingga dengan adanya system reward maka kejenuhan pegawai dapat diminimalisir.
5. Upaya yang harus dilakukan adalah dengan terus meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga akan didapat profesionalisme didalam menjalankan tugas.
6. Kualitas pelayanan perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan memberikan atau mewujudkan pelayanan prima melalui peningkatan sarana dan prasarana penunjang didalam kegiatan pelayanan sebagai upaya menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Adisubrata, Surya Winarna. 2002. ***Etika Pemerintahan***. Yogyakarta: Unit Penerbit Percetakan AMP YKPN.

Miles dan Huberman. 1992. ***Analisis Data Kualitatif***. Jakarta: UI Press.

Moenir, H. A. S. 2002. ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***. Jakarta: Bumi Aksara.

Poerwadarminta, W. J. S. 1991. ***Kamus Umum Bahasa Indonesia***. Jakarta: Balai Pustaka.

Ratminto dan Winarsih. 2005. ***Manajemen Pelayanan***. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Umar, Husein. 1999. ***Metodologi Penelitian***. Cetakan Kedua. Jakarta : PT. Gramedia

Singarimbun dan Effendi. 1986. ***Metode Penelitian Survai***. Jakarta: LP3ES.

Tjandra, Riawan W. 2005. ***Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik.*** Yogyakarta: Pembaruan.

Kumorotomo, Wahyudi. 1994. ***Etika Administrasi Negara,*** Ed.1 Cet.2. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Peraturan Perundang-Undangan :

UU No. 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah.

Dokumen-Dokumen atau Arsip- Arsip :

- Peraturan Daerah Kota Malang No. 11 Tahun 2000 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan dan Kelurahan di Kota Malang.

- Surat Keputusan Walikota Malang Nomor 161 Tahun 2005 tentang pelaksanaan 5 (lima) hari kerja dan pengaturan jam kerja.

Lampiran 1

KUESIONER

UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG "(STUDI KASUS PADA KANTOR KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG)"

1. Pengantar

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi tugas dan kewajiban Peneliti dalam mencapai Gelar Sarjana Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

Demi mencapai maksud tersebut, maka Peneliti mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi daftar pertanyaan ini.

Peneliti menyampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan ini. Sesuai dengan kode etik penelitian, maka identitas dan jawaban responden dijamin kerahasiaannya.

2. Petunjuk Pengisian

Daftar pertanyaan ini terdiri dari dua bagian pokok, yaitu :

- Bagian A berisi identitas responden.
- Bagian B berisi pertanyaan-pertanyaan, dimana Bapak/Ibu/Saudara dapat memilih satu jawaban yang sesuai menurut Anda, dan beberapa pertanyaan yang sifatnya terbuka, Bapak/Ibu/Saudara dimohon mengisinya dengan singkat.

3. Daftar Pertanyaan

A. Identitas Responden

Nomor Responden : .....
Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan (coret yang tidak perlu)
Umur : .....
Pekerjaan : .....

B. Pertanyaan

1. Keperluan yang anda lakukan atas pelayanan yang diberikan Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ?
   a. KTP
   b. Catatan Sipil (akte-akte)
   c. SKKB
   d. Lainnya

2. Berapa lama waktu yang diperlukan Kecamatan Lowokwaru untuk melayani keperluan Anda ?
   a. Cepat
   b. Sedang
   c. lama
3. Pernahkah Kecamatan Lowokwaru menjanjikan sesuatu (berkaitan dengan proses pelayanannya) kepada Anda ?
   .....
4. Bila pernah, berapa lama waktu yang diperlukan Kecamatan Lowokwaru untuk menepati janjinya ?
   .....
5. Jika Anda memiliki pengalaman berkenaan dengan hal diatas (No. 3 dan 4), ceritakanlah secara singkat.
   .....
   .....
   .....
6. Adakah keluhan-keluhan yang pernah Anda alami, tentang :
   a. Pegawai yang bersangkutan
   b. Prosedur dan tata cara pelayanan
   c. Waktu pelayanan
   d. Lainnya
   .....
7. Bagaimana cara penyampaian keluhan Anda tersebut ?
   a. Lewat telepon
   b. Melalui surat
   c. Langsung datang ke Kantor Kecamatan
   d. Lainnya
   .....
8. Bagaimana tanggapan pihak Kantor Kecamatan Lowokwaru terhadap keluhan-keluhan Anda ?
   a. Ada tindak lanjut / penyelesaian
   b. Ditanggapi sambil lalu
   c. Tidak ada perhatian
9. Bagaimana dengan penyelesaian keluhan Anda ?
   a. Memuaskan
   b. Biasa-biasa saja
   c. Tidak memuaskan
10. Menurut Anda, apakah pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru bersikap ramah dan sopan dalam melayani Anda ?
    a. Ya
    b. Tidak

    Bila jawabannya “tidak”, maka berikanlah contohnya.

.....

11. Cukup efektif dan efisienkah menurut Anda model antrian yang diterapkan di Kantor Kecamatan Lowokwaru saat ini (model lajur, satu pegawai menangani satu jenis layanan) ?
    a. Ya
    b. Tidak

    Bila jawabannya “tidak”,model antrian seperti apa yang sesuai menurut Anda ?

    .....
12. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Lowokwaru ?
    a. Sangat baik
    b. Baik
    c. Kurang
    d. Buruk
13. Harapan-harapan dan saran-saran serta kritik apa yang ingin Anda sampaikan tentang pelayanan publik Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?

    .....
    .....
    .....
    .....

TERIMA KASIH

Lampiran 6

Curriculum Vitae

Nama : Kyky Wenda Anggana

Tempat /Tanggal Lahir : Malang, 29 Juni 1981

Alamat : Jl. Widodaren No. 9 Malang

Jenjang Pendidikan :

1. Tahun 1996 Tamat SDN Purwantoro XIV Malang
2. Tahun 1998 Tamat SMP Santo Yusuf Madiun
3. Tahun 2001 Tamat SMU Islam Malang
4. Tahun 2002 Masuk FIA Universitas Brawijaya Malang pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara