

ABSTRAKSI

PERANAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Junrejo Kota Batu)

Krisis ekonomi dan kepercayaan yang dialami Bangsa Indonesia telah membuka jalan bagi munculnya reformasi total di seluruh aspek kehidupan masyarakat. Di samping itu, reformasi telah memunculkan sikap keterbukaan dan fleksibilitas sistem politik dan kelembagaan sosial, sehingga mempermudah proses pembangunan dan modernisasi legal untuk pembaharuan paradigma di berbagai bidang kehidupan. Akibat dari reformasi tersebut Pemerintah mengeluarkan undang-undang yang sangat penting artinya dalam sistem pemerintahan pusat dan daerah. Undang-undang tersebut yaitu UU No. 32 tahun 2005 tentang Pemerintahan Daerah. Berlakunya otonomi daerah akan memberikan kewenangan yang sangat luas kepada Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat karena setiap daerah memiliki kebutuhan dan potensi yang berbeda antara daerah yang satu dengan yang lain. Hal ini dikarenakan tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik (*public service*), peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah suatu daerah sebaiknya juga mempertimbangkan aspek-aspek yang ada. Baik dalam aspek peranan pemimpin dalam memimpin pegawai dan masyarakatnya, kinerja pegawai pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta partisipasi aktif dari masyarakat sehingga tercipta hubungan yang baik antara masyarakat dan pemerintah. Hal ini juga dapat kita lihat pada pelayanan publik yang ada di tingkat kecamatan, dimana kecamatan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 126 yang berbunyi “Kecamatan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah”. Camat sebagai pemimpin organisasi kecamatan dibantu oleh para pegawai sebagai unsur staf. Keberhasilan suatu kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan publik juga ditentukan oleh kinerja pegawai. Sebagaimana aspek-aspek yang telah disebutkan di atas. Oleh karena itu satu hal yang tidak kalah penting adalah peran camat yang menjadi sangat vital dalam memberikan motivasi, kiat-kiat dan arahan kepada pegawai agar dapat bekerja keras dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan keterkaitan antara peranan camat dengan peningkatan pelayanan publik maka rumusan masalah yang disoroti adalah: 1) Bagaimana pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Junrejo kepada masyarakat?, 2) Bagaimana peranan camat dalam meningkatkan pelayanan publik?, 3) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik?. Adapun tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan

Junrejo kepada masyarakat, Untuk mengetahui dan menganalisis peningkatan tugas camat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan metode analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui tentang jenis dan prosedur pelayanan yang diberikan pihak kecamatan kepada masyarakat, dimana masih ada beberapa prosedur pelayanan yang memiliki tahapan cukup rumit dan panjang. Sedangkan peranan camat dalam meningkatkan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa macam yaitu: pengambilan keputusan dimana camat sebagai seorang pemimpin juga seringkali melibatkan bawahan dalam mengambil keputusan, pengawasan kerja yang dilakukan oleh camat baik secara langsung maupun tidak langsung, komunikasi antara atasan dengan bawahan yang telah terbina cukup baik serta pemberian dukungan dan arahan dari camat agar bawahannya akan bekerja lebih baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik antara lain : pendidikan yang cukup tinggi, disiplin kerja yang dimiliki seluruh pegawai kecamatan termasuk camat serta sarana dan prasarana yang memadai.



KATA PENGANTAR

Terima kasih dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepadaMu ya ALLAH...karena berkat rahmatMulah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasannya pengetahuan serta pengalaman sebagai penulis. Maka dari itulah kritik serta saran yang membangun sangat diharapkan.

Dengan terselesaikannya skripsi ini penulis ingin memberikan penghormatan dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu sehingga dalam penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Bapak Dr. Suhadak, M.ec yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkembang dan menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Irwan Noor. MA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
3. Dr. A. Yuli A. Gani. MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan perhatian, bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Drs. Imam Hardjanto. MAP selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan perhatian, bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Muhlis. Mpd selaku Camat Junrejo yang telah memberikan kesempatan bagi penulis guna melakukan penelitian di Kantor Camat Junrejo.
6. Drs. Robiq Yuniyanto. M.AP selaku Sekertaris Camat Junrejo.
7. Bapak dan ibundaku tercinta yang tidak kenal lelah dalam memberikan dukungan maupun arahan serta doa-doanya kepada penulis. Ku tahu pengorbanan kalian tidak akan pernah berhenti sampai kapanpun. Terima kasih ortuku.
8. Adik-adikku tersayang yang juga selalu memberikan dukungan dan doa buatku.
9. Kepada seseorang yang paling spesial dalam hatiku, kekasihku tercinta yang selalu menemaniku serta tiada henti-hentinya memberikan dorongan maupun dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Makasih banyak ya sayang atas segala kesabaran dan kasih sayang yang kau berikan selama ini.
10. Ibu Susiyami, Ibu Sumiah yang sudah kuanggap sebagai orang tuaku sendiri dan juga Mbah Mad... terima kasih untuk doa-doa kalian.
11. Keluarga Sentani Eyang Jamik, Om Ari, Om Koko, Te Yeni, Te Ida, De Ayu dan Vina...terima kasih atas doanya.
12. Eyang Pran yang banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, Eyang Rini dan Tante Yana, Om Dedy, Om Mono sekeluarga makasih juga doanya ya.

13. Mba Herni, Mas Sigit, Mba Anis dan Mas Mifta yang banyak membantuku dalam penyusunan skripsi ini...terima kasih.
14. Teman-temanku di FIA Brawijaya, Ari, Agus, Sodik, Fatih, Mudib, Yunan, Dimas(bukunya tak pinjam dulu ya),Rohman, Anang, Yuli, Elma, Pipit, Dian, Diah, Mila, Rizki, Faiq, Mirza, Maya-Reza(langgeng terus ya), Citra, Prima, Yelis, Batur 1 dan 2, Lutfi, Sigit, Anes, Pak Edi, Pak Suklis, Pak Ngatawi, Ida Luna dan masih banyak lagi, maafkan jika ada yang terlewatkan....
15. Buat anak-anak duro n kos lawas yang selalu setia membantuku, Oji, Simon, Ferdi, Kacong, Sabit, Bayu, Pri, Dona.
16. Dan tidak terlupakan Geng Tambak Sari, Arfan (ayo ndang rabi), Pandu, Tevfik-Devi (langgeng terus n trima kasih printernya ya), Pian, Uud, As'ad, Galih, Adil (kapan PSan lagi?), Moles, Gustaf, Hari, Bambang....makasih ya teman-teman karena telah menemaniku serta menghiburku selama ini..
17. Pak No, Emak, Yu Su dan Siti, Maryono(makasih untuk utang makannya ya)
18. Terakhir buat kucingku tersayang Miau atas kegilaan tingkahnya yang selalu dapat membuatku tersenyum.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat adanya, terutama bagi penulis dalam pengembangan diri ke depan serta masyarakat luas pada umumnya.

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Pengertian Peranan dan Camat.....	11
1. Definisi Peranan.....	11
2. Definisi Camat	11
B. Tugas Umum Camat	12
C. Pelayanan Publik	14
1. Definisi Pelayanan Publik	14
2. Karakteristik Pelayanan	15
3. Kualitas Pelayanan	16
4. Azaz-azaz Pelayanan Publik	18
5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	20
6. Standar Pelayanan Minimal	22
7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik ..	23
BAB III METODE PENELITIAN	28

A. Jenis Penelitian	29
B. Fokus Penelitian	29
C. Lokasi dan Situs Penelitian	31
D. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Instrumen Penelitian	34
G. Analisa Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	37
A. Gambaran Umum Kecamatan Junrejo	37
1. Kondisi Geografis	37
2. Kondisi Demografis	39
3. Kondisi Sosial Ekonomi	40
4. Kondisi Sosial Budaya	43
5. Keadaan Umum Kantor Kecamatan Junrejo	45
6. Keadaan Umum Pegawai	47
7. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan	51
8. Visi, Misi dan Arah Kebijakan	59
B. Data Fokus	61
1. Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo meliputi	
Jenis dan Prosedur Pelayanan	61
2. Peranan Camat Dalam Meningkatkan	
Pelayanan Publik	75
a. Pengambilan Keputusan	76
b. Pengawasan Kerja	78
c. Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan	80
d. Pemberian Dukungan dan Arahannya	82
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik...	84
a. Pendidikan	84
b. Disiplin Kerja	87
c. Sarana dan Prasarana	89

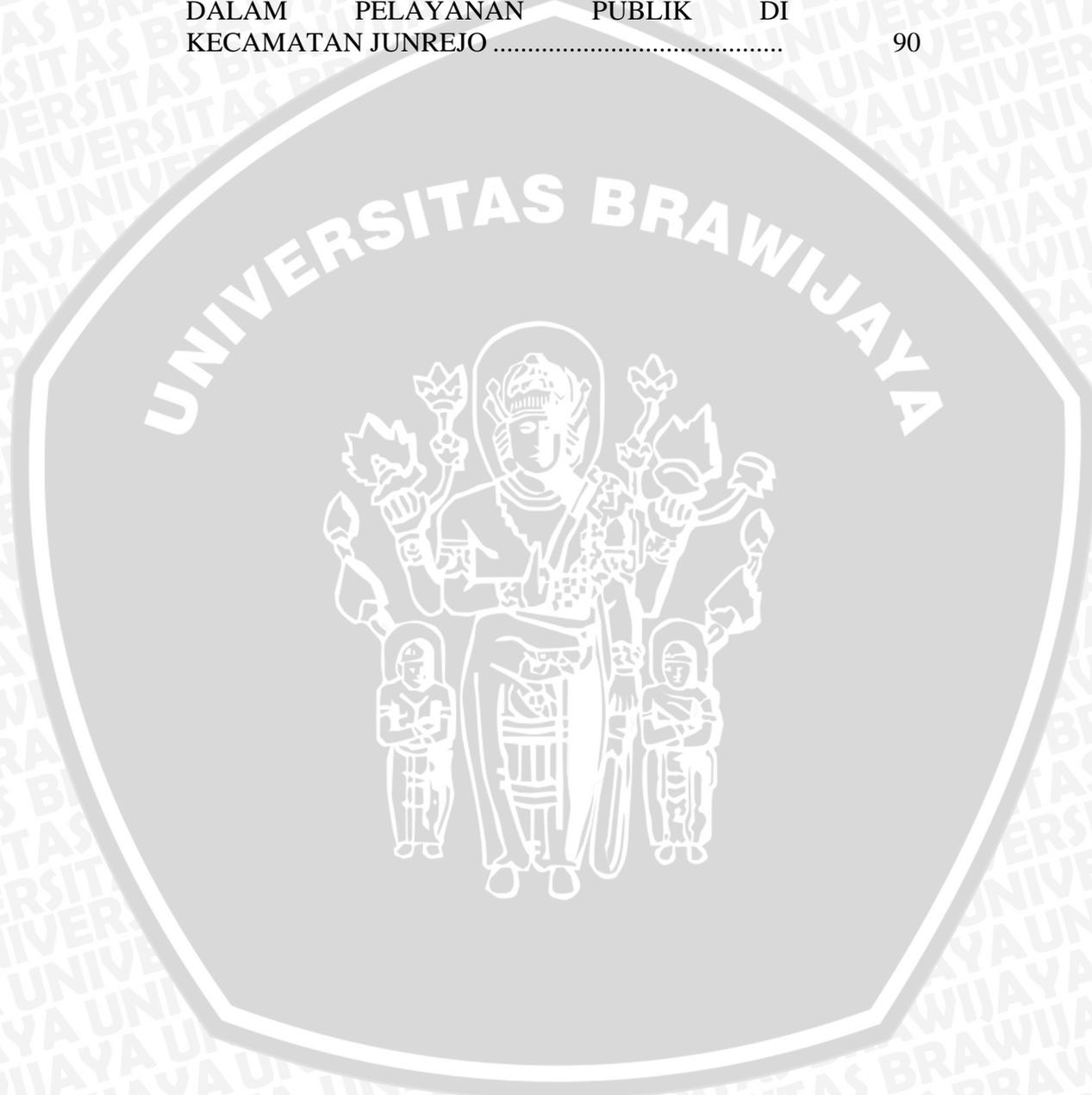
C. Analisis dan Interpretasi Data	91
1. Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo Meliputi Jenis dan Prosedur Pelayanan	92
2. Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	99
a. Pengambilan Keputusan	100
b. Pengawasan Kerja	102
c. Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan ...	104
d. Pemberian Dukungan dan Arahan	106
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	108
a. Pendidikan	108
b. Disiplin Kerja	109
c. Sarana dan Prasarana	111
 BAB V PENUTUP	113
A. Kesimpulan	113
1. Pelayanan Publik Di Kecamatan Junrejo meliputi Jenis dan Prosedur Pelayanan	113
2. Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	114
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	116
B. Saran-saran	118
 DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	LUAS WILAYAH MENURUT DESA / KELURAHAN (HA) TAHUN 2005	38
2	JUMLAH PENDUDUK MENURUT JENIS KELAMIN DIRINCI PER DESA/KELURAHAN TAHUN 2005.....	39
3	SUMBER PENGHASILAN UTAMA RUMAH TANGGA DIRINCI MENURUT JENISNYA TAHUN 2005.....	41
4	PENDUDUK DIRINCI MENURUT PENDIDIKAN YANG DITAMATKAN TAHUN 2005	42
5	JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN AGAMA YANG DIANUT TAHUN 2005	43
6	JUMLAH SARANA IBADAH DI KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005	44
7	DAFTAR SARANA DAN PRASARANA DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005.	46

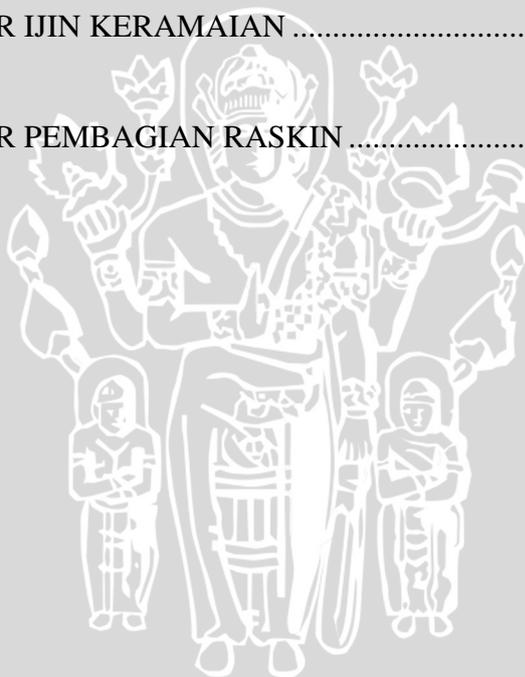
8	KEADAAN PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO MENURUT JENIS KELAMIN TAHUN 2005	47
9	DAFTAR PEGAWAI NEGERI SIPIL DAN TENAGA KONTRAK KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005.....	48
10	TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI KANTOR KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005	50
11	KETERLIBATAN BAWAHAN DALAM AKTIFITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO.....	77
12	PENGAWASAN YANG DILAKUKAN CAMAT DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO.....	79
13	KOMUNIKASI ANTARA ATASAN DENGAN BAWAHAN DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO.....	81
14	PEMBERIAN DUKUNGAN DAN ARAHAN OLEH CAMAT DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO....	83
15	PENGARUH PENDIDIKAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JUNREJO.....	85

16	PENGARUH DISIPLIN PEGAWAI KANTOR KECAMATAN JUNREJO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK.....	88
17	PENGARUH SARANA DAN PRASARANA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JUNREJO	90



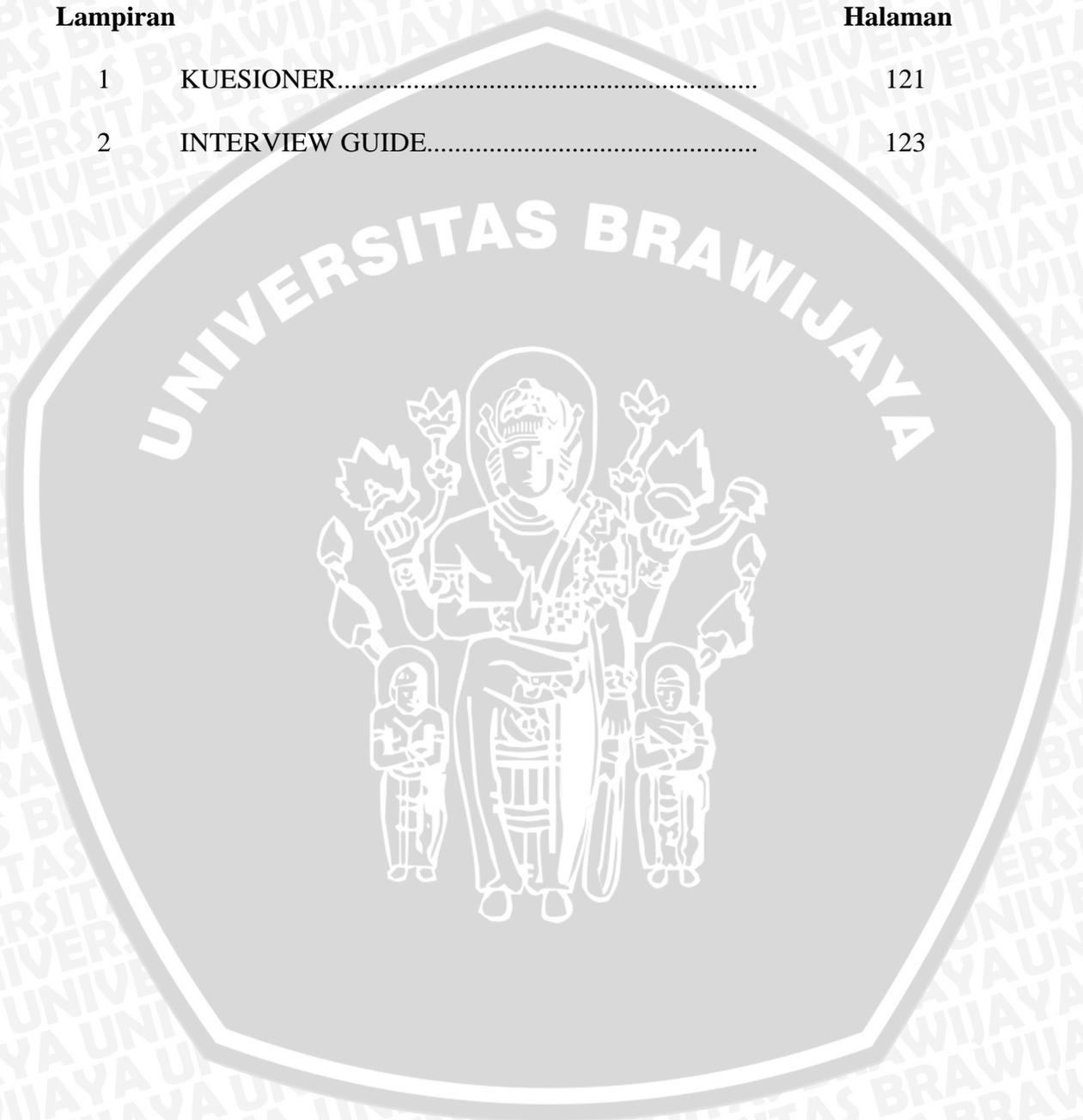
DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN JUNREJO	53
2	PROSEDUR PENGURUSAN KTP	64
3	PROSEDUR PENGURUSAN SKKB	65
4	PROSEDUR IJIN KERAMAIAAN	68
5	PROSEDUR PEMBAGIAN RASKIN	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	KUESIONER.....	121
2	INTERVIEW GUIDE.....	123



ABSTRAKSI

PENINGKATAN TUGAS CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Junrejo Kota Batu)

A. Latar Belakang

Krisis ekonomi dan kepercayaan yang dialami Bangsa Indonesia telah membuka jalan bagi munculnya reformasi total di seluruh aspek kehidupan masyarakat. Di samping itu, reformasi telah memunculkan sikap keterbukaan dan fleksibilitas sistem politik dan kelembagaan sosial, sehingga mempermudah proses pembangunan dan modernisasi legal untuk pembaharuan paradigma di berbagai bidang kehidupan.

Akibat dari reformasi tersebut Pemerintah mengeluarkan undang-undang yang sangat penting artinya dalam sistem pemerintahan pusat dan daerah. Undang-undang tersebut yaitu UU No. 32 tahun 2005 tentang Pemerintahan Daerah. Berlakunya otonomi daerah akan memberikan kewenangan yang sangat luas kepada Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat karena setiap daerah memiliki kebutuhan dan potensi yang berbeda antara daerah yang satu dengan yang lain. Hal ini dikarenakan tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik (*public service*), peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah suatu daerah sebaiknya juga mempertimbangkan aspek-aspek yang ada. Baik dalam aspek peranan pemimpin dalam memimpin pegawai dan masyarakatnya, kinerja pegawai pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta partisipasi aktif dari masyarakat sehingga tercipta hubungan yang baik antara masyarakat dan pemerintah. Hal ini juga dapat kita lihat pada pelayanan publik yang ada di tingkat kecamatan, dimana kecamatan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 126 yang berbunyi “Kecamatan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah”.

Camat sebagai pemimpin organisasi kecamatan dibantu oleh para pegawai sebagai unsur staf. Keberhasilan suatu kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan publik juga ditentukan oleh kinerja pegawai. Sebagaimana aspek-aspek yang telah disebutkan di atas. Oleh karena itu satu hal yang tidak kalah penting adalah peran camat yang menjadi sangat vital dalam memberikan motivasi, kiat-kiat dan arahan kepada pegawai agar dapat bekerja keras dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan keterkaitan antara peranan camat dengan peningkatan pelayanan publik maka rumusan masalah yang disoroti adalah: 1) Bagaimana pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Junrejo kepada masyarakat?, 2) Bagaimana peranan camat dalam meningkatkan pelayanan publik?, 3) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik?

C. Tujuan Masalah

Adapun tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Junrejo kepada masyarakat, Untuk mengetahui dan menganalisis peningkatan tugas camat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik.

D. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan metode analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif.

E. Pembahasan

Dalam pembahasan ini ditetapkan Data Fokus/Fokus Penelitian dan Analisis data. Dimana fokus merupakan tahap awal lingkup permulaan yang dipilih sebagai wilayah penjelasan umum di tahap pertama pelaksanaan penelitian, sehingga peneliti akan memperoleh gambaran umum (menyeluruh) tentang subyek atau situasi yang akan diteliti. Sedangkan Analisis data merupakan cara atau langkah-langkah yang dilakukan untuk mengolah data, baik data primer maupun data sekunder. Analisis data ini sangat penting dilakukan karena dengan melakukan analisis data, maka data akan diketahui manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan pencapaian tujuan akhir penelitian.

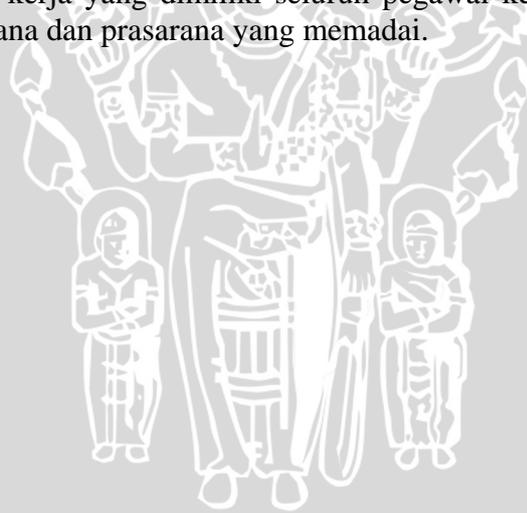
Pada penulisan ini penulis menetapkan data fokus berupa pelayanan publik di Kecamatan Junrejo yang meliputi jenis dan prosedur pelayanan, peranan camat dalam meningkatkan pelayanan publik (pengambilan keputusan, pengawasan kerja, komunikasi antara atasan dengan bawahan, pemberian dukungan dan arahan), faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik (pendidikan, disiplin kerja, sarana dan prasarana).

Berdasarkan data serta fakta yang ada pada lapangan penulis memberikan analisa dimana secara garis besar pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Junrejo sudah cukup baik namun tetap butuh pengembangan serta kontrol yang baik karena masih kerap terlihat beberapa permasalahan yang muncul. Hal ini telah dilakukan sebagaimana

mestinya oleh camat Junrejo sesuai dengan tugas dan fungsinya. Peran camat dalam hal ini memang sangatlah vital guna terciptanya tujuan organisasi dan sesuai dengan harapan masyarakat yang pada akhirnya akan menciptakan kesejahteraan antar masyarakat pada umumnya dan kebaikan citra institusi pada khususnya.

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui tentang jenis dan prosedur pelayanan yang diberikan pihak kecamatan kepada masyarakat, dimana masih ada beberapa prosedur pelayanan yang memiliki tahapan cukup rumit dan panjang. Sedangkan peranan camat dalam meningkatkan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa macam yaitu: pengambilan keputusan dimana camat sebagai seorang pemimpin juga seringkali melibatkan bawahan dalam mengambil keputusan, pengawasan kerja yang dilakukan oleh camat baik secara langsung maupun tidak langsung, komunikasi antara atasan dengan bawahan yang telah terbina cukup baik serta pemberian dukungan dan arahan dari camat agar bawahannya akan bekerja lebih baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik antara lain : pendidikan yang cukup tinggi, disiplin kerja yang dimiliki seluruh pegawai kecamatan termasuk camat serta sarana dan prasarana yang memadai.



KATA PENGANTAR

Terima kasih dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepadaMu ya ALLAH...karena berkat rahmatMulah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasannya pengetahuan serta pengalaman sebagai penulis. Maka dari itulah kritik serta saran yang membangun sangat diharapkan.

Dengan terselesaikannya skripsi ini penulis ingin memberikan penghormatan dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu sehingga dalam penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Bapak Dr. Suhadak, M.ec yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkembang dan menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Irwan Noor. MA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
3. Dr. A. Yuli A. Gani. MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan perhatian, bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Drs. Imam Hardjanto. MAP selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan perhatian, bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Muhlis. Mpd selaku Camat Junrejo yang telah memberikan kesempatan bagi penulis guna melakukan penelitian di Kantor Camat Junrejo.
6. Drs. Robiq Yuniyanto. M.AP selaku Sekertaris Camat Junrejo.
7. Bapak dan ibundaku tercinta yang tidak kenal lelah dalam memberikan dukungan maupun arahan serta doa-doanya kepada penulis. Ku tahu pengorbanan kalian tidak akan pernah berhenti sampai kapanpun. Terima kasih ortuku.
8. Adik-adikku tersayang yang juga selalu memberikan dukungan dan doa buatku.
9. Kepada seseorang yang paling spesial dalam hatiku, kekasihku tercinta yang selalu menemaniku serta tiada henti-hentinya memberikan dorongan maupun dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Makasih banyak ya sayang atas segala kesabaran dan kasih sayang yang kau berikan selama ini.
10. Ibu Susiyami, Ibu Sumiah yang sudah kuanggap sebagai orang tuaku sendiri dan juga Mbah Mad... terima kasih untuk doa-doa kalian.
11. Keluarga Sentani Eyang Jamik, Om Ari, Om Koko, Te Yeni, Te Ida, De Ayu dan Vina...terima kasih atas doanya.
12. Eyang Pran yang banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, Eyang Rini dan Tante Yana, Om Dedy, Om Mono sekeluarga makasih juga doanya ya.

13. Mba Herni, Mas Sigit, Mba Anis dan Mas Mifta yang banyak membantuku dalam penyusunan skripsi ini...terima kasih.
14. Teman-temanku di FIA Brawijaya, Ari, Agus, Sodik, Fatih, Mudib, Yunan, Dimas(bukunya tak pinjam dulu ya),Rohman, Anang, Yuli, Elma, Pipit, Dian, Diah, Mila, Rizki, Faiq, Mirza, Maya-Reza(langgeng terus ya), Citra, Prima, Yelis, Batur 1 dan 2, Lutfi, Sigit, Anes, Pak Edi, Pak Suklis, Pak Ngatawi, Ida Luna dan masih banyak lagi, maafkan jika ada yang terlewatkan....
15. Buat anak-anak duro n kos lawas yang selalu setia membantuku, Oji, Simon, Ferdi, Kacong, Sabit, Bayu, Pri, Dona.
16. Dan tidak terlupakan Geng Tambak Sari, Arfan (ayo ndang rabi), Pandu, Tevfik-Devi (langgeng terus n trima kasih printernya ya), Pian, Uud, As'ad, Galih, Adil (kapan PSan lagi?), Moles, Gustaf, Hari, Bambang....makasih ya teman-teman karena telah menemaniku serta menghiburku selama ini..
17. Pak No, Emak, Yu Su dan Siti, Maryono(makasih untuk utang makannya ya)
18. Terakhir buat kucingku tersayang Miau atas kegilaan tingkahnya yang selalu dapat membuatku tersenyum.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat adanya, terutama bagi penulis dalam pengembangan diri ke depan serta masyarakat luas pada umumnya.

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Pengertian Peranan dan Camat	11
1. Definisi Peranan	11
2. Definisi Camat	11
B. Tugas Umum Camat	12
C. Pelayanan Publik	14
1. Definisi Pelayanan Publik	14
2. Karakteristik Pelayanan	15
3. Kualitas Pelayanan	16
4. Azaz-azaz Pelayanan Publik	18
5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	20
6. Standar Pelayanan Minimal	22
7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik ..	23
BAB III METODE PENELITIAN	28

A. Jenis Penelitian	29
B. Fokus Penelitian	29
C. Lokasi dan Situs Penelitian	31
D. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Instrumen Penelitian	34
G. Analisa Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	37
A. Gambaran Umum Kecamatan Junrejo	37
1. Kondisi Geografis	37
2. Kondisi Demografis	39
3. Kondisi Sosial Ekonomi	40
4. Kondisi Sosial Budaya	43
5. Keadaan Umum Kantor Kecamatan Junrejo	45
6. Keadaan Umum Pegawai	47
7. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan	51
8. Visi, Misi dan Arah Kebijakan	59
B. Data Fokus	61
1. Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo meliputi	
Jenis dan Prosedur Pelayanan	61
2. Peranan Camat Dalam Meningkatkan	
Pelayanan Publik	75
a. Pengambilan Keputusan	76
b. Pengawasan Kerja	78
c. Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan	80
d. Pemberian Dukungan dan Arahkan	82
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik...	84
a. Pendidikan	84
b. Disiplin Kerja	87
c. Sarana dan Prasarana	89

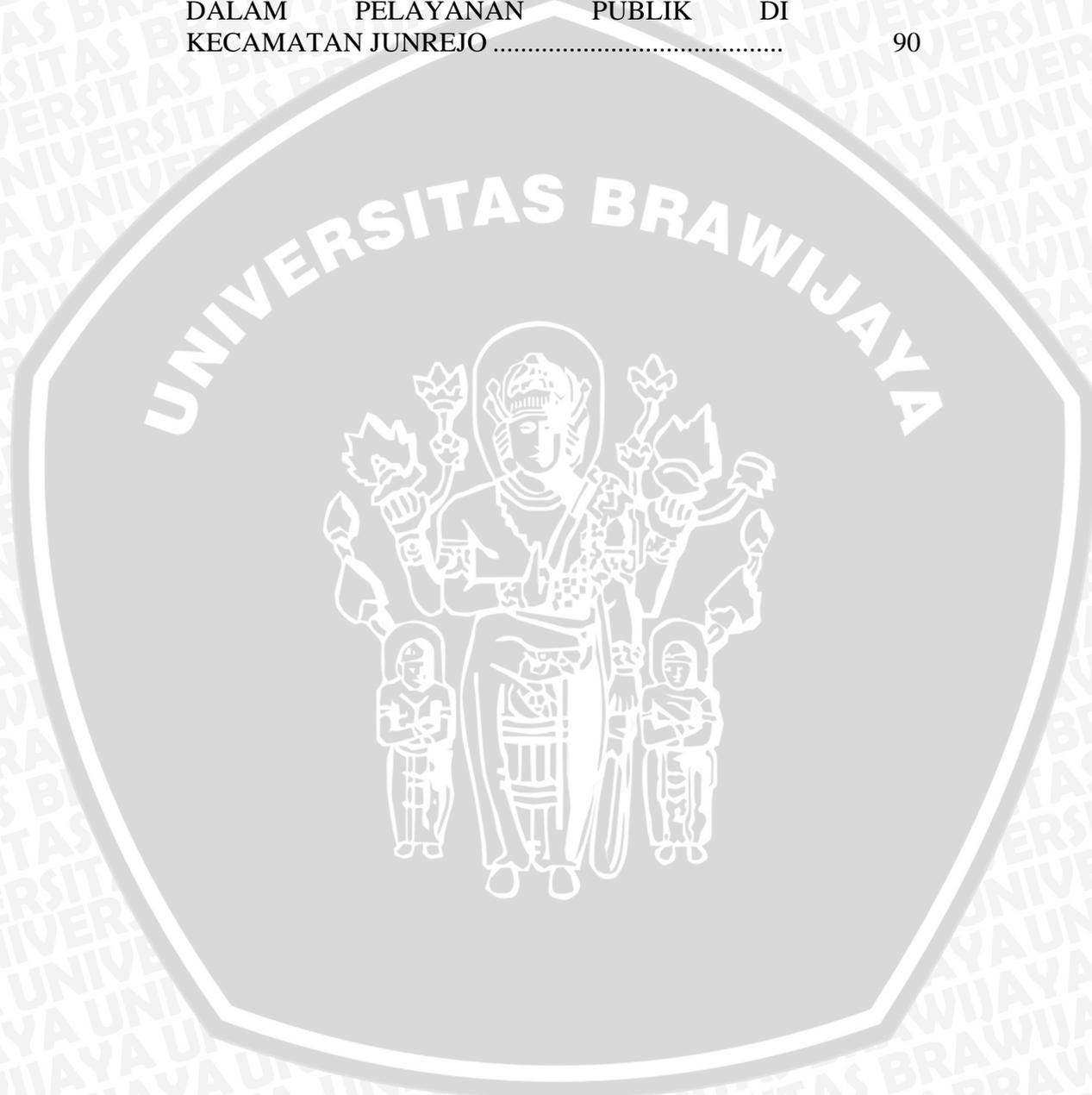
C. Analisis dan Interpretasi Data	91
1. Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo Meliputi Jenis dan Prosedur Pelayanan	92
2. Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	99
a. Pengambilan Keputusan	100
b. Pengawasan Kerja	102
c. Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan ...	104
d. Pemberian Dukungan dan Arahan	106
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	108
a. Pendidikan	108
b. Disiplin Kerja	109
c. Sarana dan Prasarana	111
 BAB V PENUTUP	113
A. Kesimpulan	113
1. Pelayanan Publik Di Kecamatan Junrejo meliputi Jenis dan Prosedur Pelayanan	113
2. Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	114
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	116
B. Saran-saran	118
 DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	LUAS WILAYAH MENURUT DESA / KELURAHAN (HA) TAHUN 2005	38
2	JUMLAH PENDUDUK MENURUT JENIS KELAMIN DIRINCI PER DESA/KELURAHAN TAHUN 2005.....	39
3	SUMBER PENGHASILAN UTAMA RUMAH TANGGA DIRINCI MENURUT JENISNYA TAHUN 2005.....	41
4	PENDUDUK DIRINCI MENURUT PENDIDIKAN YANG DITAMATKAN TAHUN 2005	42
5	JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN AGAMA YANG DIANUT TAHUN 2005	43
6	JUMLAH SARANA IBADAH DI KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005	44
7	DAFTAR SARANA DAN PRASARANA DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005.	46

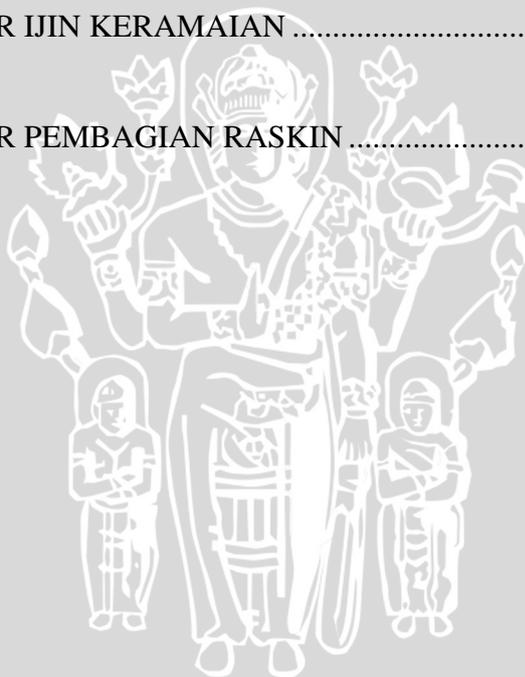
8	KEADAAN PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO MENURUT JENIS KELAMIN TAHUN 2005	47
9	DAFTAR PEGAWAI NEGERI SIPIL DAN TENAGA KONTRAK KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005.....	48
10	TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI KANTOR KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005	50
11	KETERLIBATAN BAWAHAN DALAM AKTIFITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO.....	77
12	PENGAWASAN YANG DILAKUKAN CAMAT DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO.....	79
13	KOMUNIKASI ANTARA ATASAN DENGAN BAWAHAN DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO.....	81
14	PEMBERIAN DUKUNGAN DAN ARAHAN OLEH CAMAT DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO....	83
15	PENGARUH PENDIDIKAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JUNREJO.....	85

16	PENGARUH DISIPLIN PEGAWAI KANTOR KECAMATAN JUNREJO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK.....	88
17	PENGARUH SARANA DAN PRASARANA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JUNREJO	90



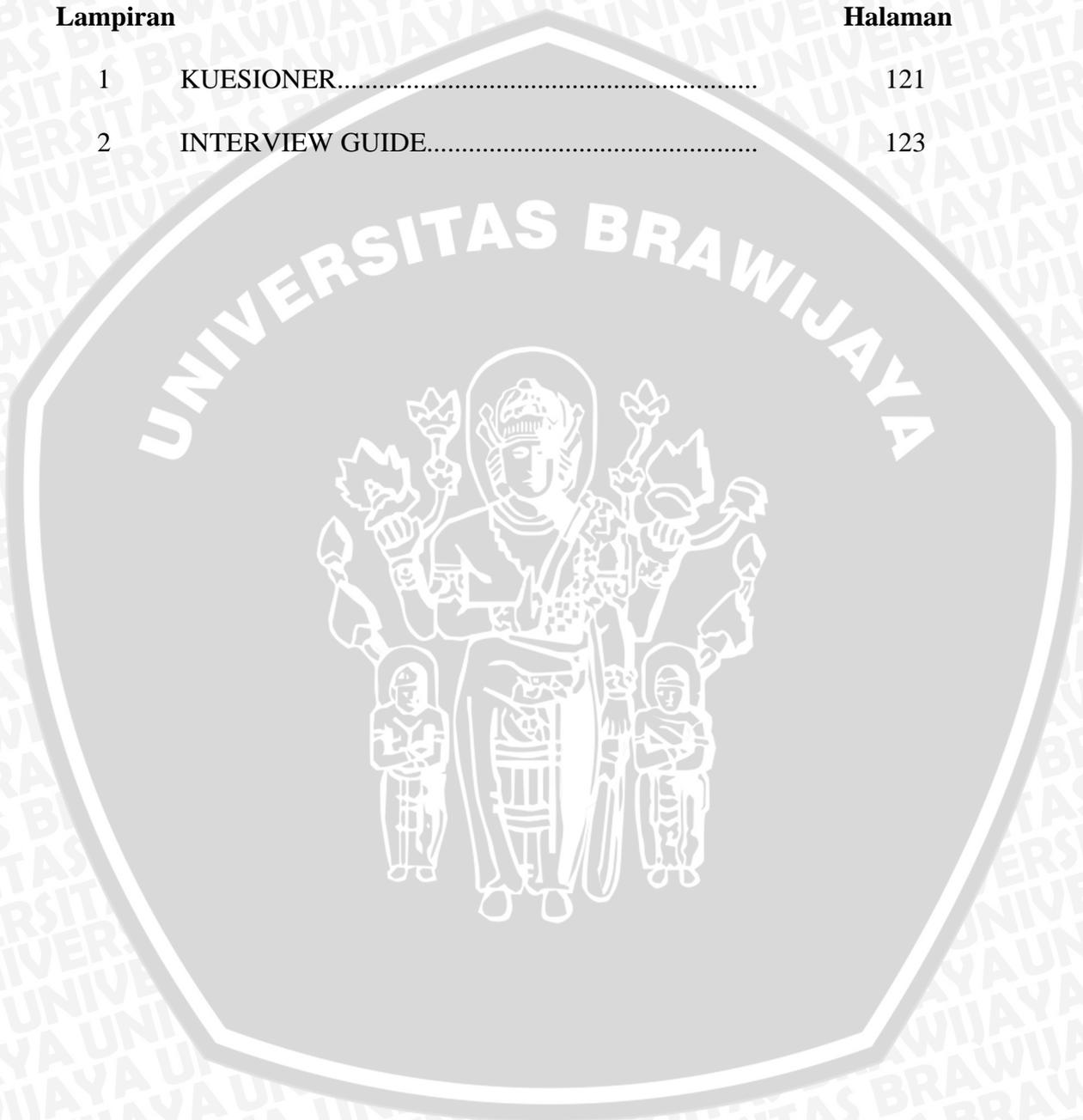
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN JUNREJO	53
2 PROSEDUR PENGURUSAN KTP	64
3 PROSEDUR PENGURUSAN SKKB	65
4 PROSEDUR IJIN KERAMAIAAN	68
5 PROSEDUR PEMBAGIAN RASKIN	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	KUESIONER.....	121
2	INTERVIEW GUIDE.....	123



**PERANAN CAMAT DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**
(Suatu Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Junrejo Kota Batu)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Jurusan Administrasi Publik**

Disusun oleh :

LUKI PRIYANTONO

0210313036



**JURUSAN ADMINSTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINSTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG**

2007

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Pengertian Peranan dan Camat	11
1. Definisi Peranan	11
2. Definisi Camat	11
B. Tugas Umum Camat	12
C. Pelayanan Publik	14
1. Definisi Pelayanan Publik	14
2. Karakteristik Pelayanan	16
3. Kualitas Pelayanan	17
4. Azaz-azaz Pelayanan Publik	19
5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	20
6. Standar Pelayanan Minimal	22
7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik ..	24
BAB III METODE PENELITIAN	29

A. Jenis Penelitian	30
B. Fokus Penelitian	30
C. Lokasi dan Situs Penelitian	32
D. Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Instrumen Penelitian	36
G. Analisa Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	38
A. Gambaran Umum Kecamatan Junrejo	38
1. Kondisi Geografis	38
2. Kondisi Demografis	40
3. Kondisi Sosial Ekonomi	41
4. Kondisi Sosial Budaya	44
5. Keadaan Umum Kantor Kecamatan	46
6. Keadaan Umum Pegawai	48
7. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan	52
8. Visi, Misi dan Arah Kebijakan	61
B. Data Fokus	62
1. Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo meliputi	
Jenis dan Prosedur Pelayanan	62
2. Peranan Camat Dalam Meningkatkan	
Pelayanan Publik	75
a. Pengambilan Keputusan	76
b. Pengawasan Kerja	79
c. Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan	81
d. Pemberian Dukungan dan Arahkan	83
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik...	85
a. Pendidikan	85
b. Disiplin Kerja	87
c. Sarana dan Prasarana	90

C. Analisis dan Interpretasi Data	92
1. Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo Meliputi Jenis dan Prosedur Pelayanan	93
2. Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	100
a. Pengambilan Keputusan	101
b. Pengawasan Kerja	103
c. Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan ...	105
d. Pemberian Dukungan dan Arahan	107
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	108
a. Pendidikan	109
b. Disiplin Kerja	110
c. Sarana dan Prasarana	111
 BAB V PENUTUP	114
A. Kesimpulan	114
1. Pelayanan Publik Di Kecamatan Junrejo meliputi Jenis dan Prosedur Pelayanan	114
2. Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	115
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	117
B. Saran-saran	119
 DAFTAR PUSTAKA	120

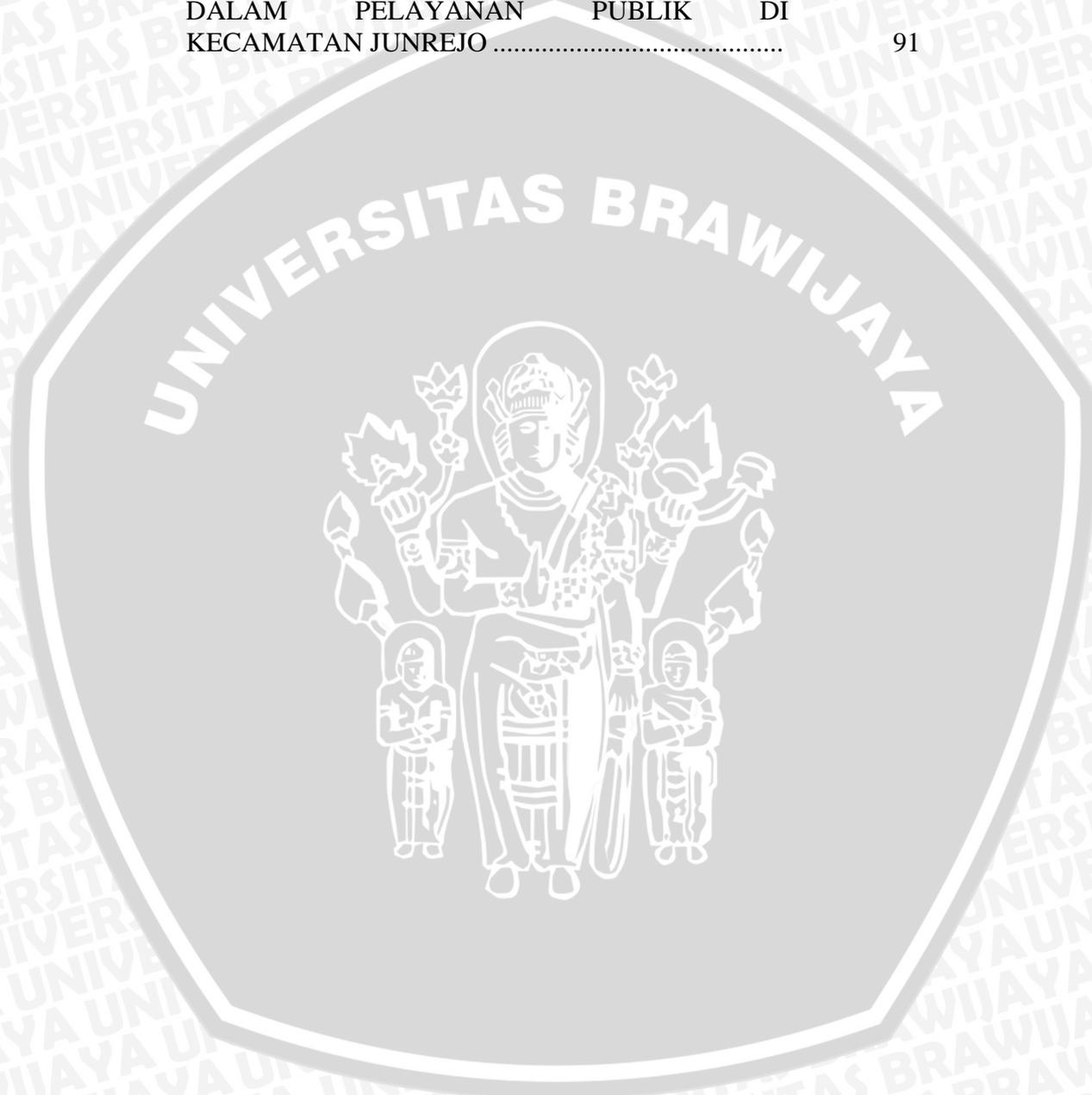


DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	LUAS WILAYAH MENURUT DESA / KELURAHAN (HA) TAHUN 2005	39
2	JUMLAH PENDUDUK MENURUT JENIS KELAMIN DIRINCI PER DESA/KELURAHAN TAHUN 2005.....	40
3	SUMBER PENGHASILAN UTAMA RUMAH TANGGA DIRINCI MENURUT JENISNYA TAHUN 2005.....	42
4	PENDUDUK DIRINCI MENURUT PENDIDIKAN YANG DITAMATKAN TAHUN 2005	43
5	JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN AGAMA YANG DIANUT TAHUN 2005	44
6	JUMLAH SARANA IBADAH DI KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005	45
7	DAFTAR SARANA DAN PRASARANA DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005.	47

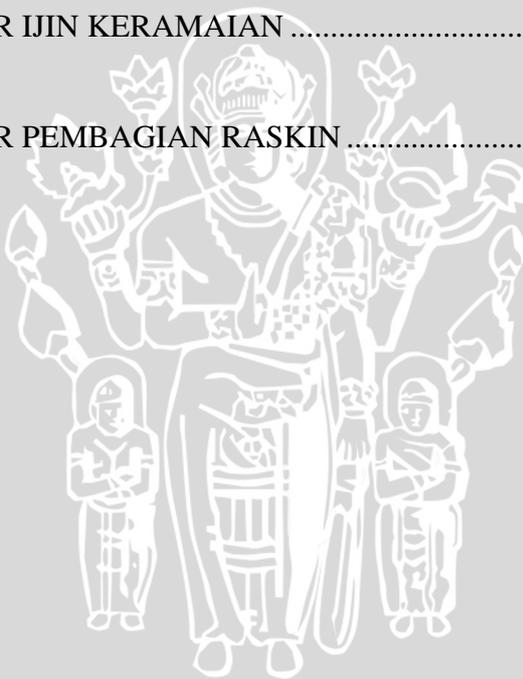
8	KEADAAN PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO MENURUT JENIS KELAMIN TAHUN 2005	48
9	DAFTAR PEGAWAI NEGERI SIPIL DAN TENAGA KONTRAK KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005.....	49
10	TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI KANTOR KECAMATAN JUNREJO TAHUN 2005	51
11	KETERLIBATAN BAWAHAN DALAM AKTIFITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO.....	78
12	PENGAWASAN YANG DILAKUKAN CAMAT DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO.....	80
13	KOMUNIKASI ANTARA ATASAN DENGAN BAWAHAN DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO.....	82
14	PEMBERIAN DUKUNGAN DAN ARAHAN OLEH CAMAT DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO....	84
15	PENGARUH PENDIDIKAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JUNREJO.....	86

16	PENGARUH DISIPLIN PEGAWAI KANTOR KECAMATAN JUNREJO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK.....	89
17	PENGARUH SARANA DAN PRASARANA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JUNREJO	91



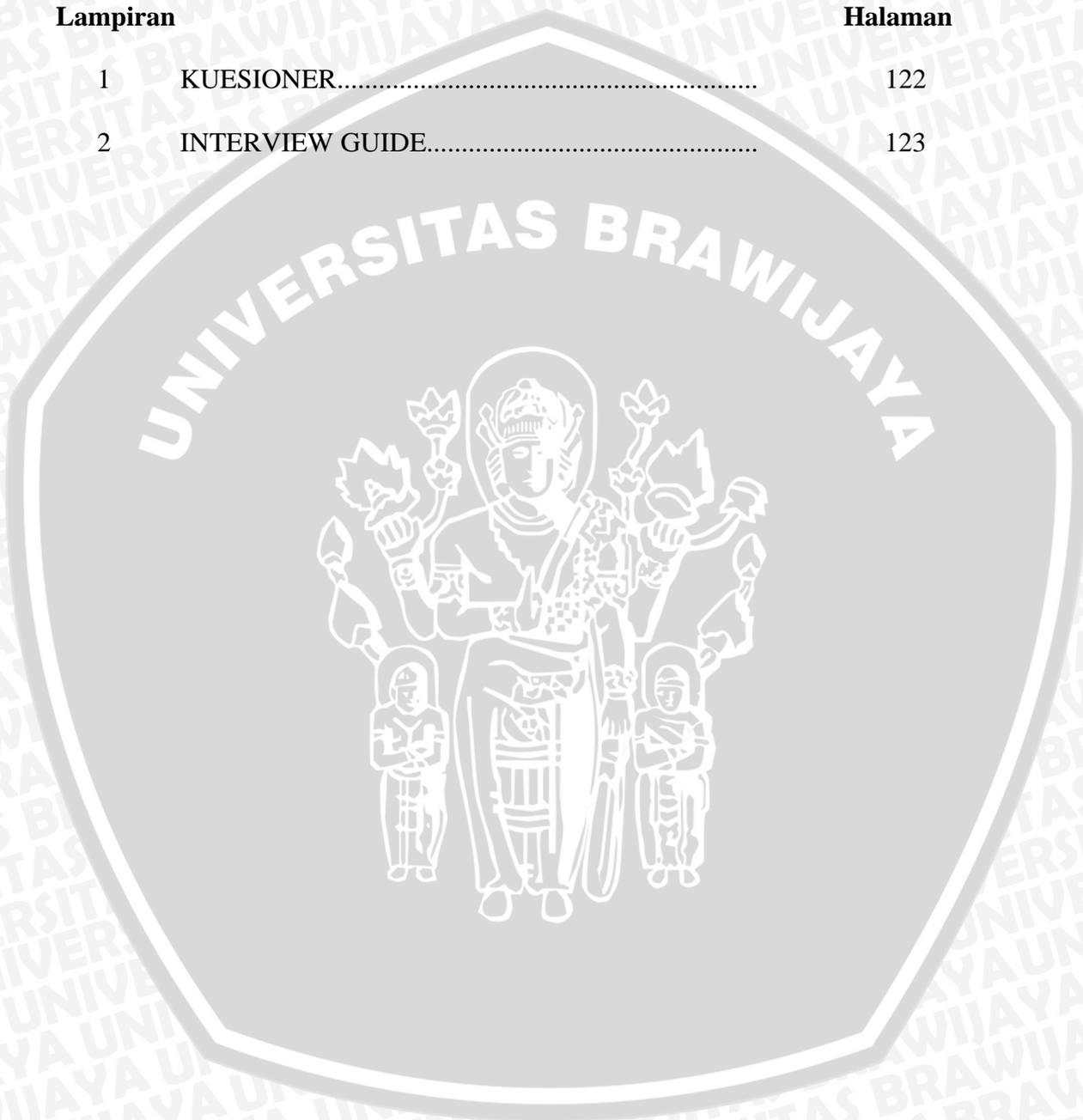
DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN JUNREJO	54
2	PROSEDUR PENGURUSAN KTP	65
3	PROSEDUR PENGURUSAN SKKB	66
4	PROSEDUR IJIN KERAMAIAAN	69
5	PROSEDUR PEMBAGIAN RASKIN	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	KUESIONER.....	122
2	INTERVIEW GUIDE.....	123



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Krisis ekonomi dan kepercayaan yang dialami Bangsa Indonesia telah membuka jalan bagi munculnya reformasi total di seluruh aspek kehidupan masyarakat. Di samping itu, reformasi telah memunculkan sikap keterbukaan dan fleksibilitas sistem politik dan kelembagaan sosial, sehingga mempermudah proses pembangunan dan modernisasi legal untuk pembaharuan paradigma di berbagai bidang kehidupan.

Akibat dari reformasi tersebut Pemerintah mengeluarkan undang-undang yang sangat penting artinya dalam sistem pemerintahan pusat dan daerah. Undang-undang tersebut yaitu UU No. 32 tahun 2005 tentang Pemerintahan Daerah.

Berlakunya otonomi daerah akan memberikan kewenangan yang sangat luas kepada Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat karena setiap daerah memiliki kebutuhan dan potensi yang berbeda antara daerah yang satu dengan yang lain. Hal ini dikarenakan tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik (*public service*), peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Pada dasarnya tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah ini menurut Mardiasmo (2002 : 59)

mengandung tiga misi utama pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi yaitu :

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat
2. Menciptakan efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumber daya daerah; dan
3. Memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat (publik) untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

Munculnya konsep otonomi daerah yang menginginkan adanya pendelegasian wewenang dari pusat ke daerah menurut Mardiasmo (2002 : 65) secara umum didasari oleh beberapa pemikiran, yaitu :

1. Adanya kekurangan atas hasil perencanaan pembangunan daerah yang dicanangkan oleh pusat selama ini dan kontrol yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat.
2. Daerah sudah mengalami kemajuan yang cukup baik dan telah dapat untuk melaksanakan pembangunan daerahnya sendiri, walaupun tidak secara merata untuk semua daerah.
3. Makin kompleksnya kondisi daerah dan kehidupan masyarakat serta semakin meningkatnya kegiatan-kegiatan pusat.

Perubahan sistem pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi dapat merubah pola penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan dan model pembangunan serta pelayanan publik yang akan menjadi lebih baik. Karena salah satu manfaatnya adalah semakin mendekatkan pusat pelayanan publik dengan masyarakat yang dilayani sebagaimana dikatakan Rasyid (1997:11) bahwa “manifestasi suatu pemerintahan adalah tanggung jawab yang pada hakekatnya merupakan pelayanan kepada masyarakat.” Artinya suatu pelayanan publik menuntut pertanggungjawaban tidak hanya bersifat internal terhadap para aparatur dalam tubuh pemerintahan itu sendiri, namun yang lebih mendasar adalah secara eksternal yaitu kepada masyarakat.



Tuntutan akan adanya kondisi tersebut tentu memerlukan kesiapan sumber daya aparatur yang memadai secara kualitas dan kuantitasnya. Sehingga implikasinya di bidang penataan dan pembinaan aparatur/kepegawaian mengharuskan adanya perubahan sikap dan apresiasi pada setiap individu aparatur dalam mengantisipasi setiap perkembangan pemerintahan dan sosial kemasyarakatan. Seperti dulu yang sering kita jumpai adalah pelayanan publik yang tidak mengena pada sasaran yang tepat karena semua telah ditentukan oleh pusat dan disamakan antara daerah yang satu dengan daerah yang lain. Padahal dalam faktanya pelayanan yang dibutuhkan antar daerah sangatlah berbeda.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah suatu daerah sebaiknya juga mempertimbangkan aspek-aspek yang ada. Baik dalam aspek peranan pemimpin dalam memimpin pegawai dan masyarakatnya, kinerja pegawai pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta partisipasi aktif dari masyarakat sehingga tercipta hubungan yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

Hal ini juga dapat kita lihat pada pelayanan publik yang ada di tingkat kecamatan, dimana kecamatan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 126 yang berbunyi “Kecamatan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah”.

Camat sebagai pemimpin organisasi kecamatan dibantu oleh para pegawai sebagai unsur staf. Keberhasilan suatu kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan publik juga ditentukan oleh kinerja pegawai. Sebagaimana aspek-aspek yang telah disebutkan di atas. Oleh karena itu satu hal yang tidak kalah penting adalah peran camat yang menjadi sangat vital dalam memberikan motivasi kepada pegawai agar dapat bekerja keras dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Seperti dikatakan oleh Hersey (1992 : 22) bahwa “Motif seseorang diarahkan pada pencapaian tujuan, motif yang paling kuat menimbulkan perilaku, apakah berupa aktivitas mengarah pada tujuan atau berupa aktivitas tujuan”.

Dikatakan oleh Sondang P. Siagian (2003 : 13) bahwa “Demikian pentingnya pemimpin dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa sukses atau gagal yang dialami oleh sebagian besar organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh orang-orang yang diserahi tugas memimpin dalam organisasi itu”.

Camat diharapkan tidak hanya dapat memberikan contoh atau sebagai panutan yang baik terhadap bawahan dan rakyatnya akan tetapi juga mampu menyalurkan segala aspirasi rakyat sehingga dapat terwujud masyarakat yang madani. Dalam menjalankan perannya sebagai pelayan masyarakat, seorang camat haruslah memiliki kiat-kiat yang dianggap paling baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.



Kepuasan masyarakat yang dimaksud antara lain adalah dalam proses pelaksanaan pelayanan yang tidak menyusahkan masyarakat dan dengan waktu yang relatif singkat. Apabila dalam suatu kecamatan dapat melaksanakan pelayanannya dengan baik dan masyarakat puas akan hasilnya maka kecamatan tersebut dapat dikatakan mencapai tujuan secara optimal dalam pelayanan publik.

Dalam praktek sehari-hari ternyata kinerja organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih menjadi sorotan oleh banyak pihak terutama dari masyarakat sebagai penerima jasa. Fakta yang banyak kita temui adalah ketidakpuasan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah, seperti proses pelayanan yang terlalu berbelit-belit serta terlalu lama. Contoh simpel dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dimana seorang pemohon harus melalui beberapa tahap yang cukup rumit. Proses pembuatan KTP pada umum memakan waktu sekitar 4 hingga 7 hari. Hal ini sebenarnya dianggap menjadi suatu hambatan bagi pemohon yang membutuhkannya dalam waktu singkat.

Apabila kita melihat kenyataan yang ada pada saat ini khususnya yang berkaitan dengan kinerja dari pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih banyak hal yang masih harus diperbaiki. Salah satunya yang banyak terjadi dan sering dikeluhkan masyarakat adalah bentuk pelayanan yang panjang dan berbelit-belit seperti yang telah diuraikan diatas, tingkat kedisiplinan yang rendah, ketepatan waktu dalam

menyelesaikan pekerjaan yang kurang serta penguasaan atas bidang pekerjaan yang masih rendah. Tidak jarang dijumpai oleh masyarakat pemandangan yang biasa pada kantor-kantor pemerintahan, seperti pegawai yang datang terlambat, bekerja tidak sesuai dengan jam ditentukan, melakukan kegiatan diluar tugasnya atau sesuatu yang bersifat pribadi pada saat jam kerja dan masalah-masalah lainnya.

Maka salah satu faktor selain pemerintah yang penulis anggap penting dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diinginkan adalah peranan camat. Disinilah peran aktif seorang camat dalam memotivasi dan membenahi kinerja para pegawainya secara profesional.

Kinerja yang ditunjukkan pegawai Kecamatan Junrejo dalam memberikan pelayanan, dari segi profesionalismenya maupun dari kondisi fisik tempat kerja, masih dijumpai adanya permasalahan-permasalahan, diantaranya yaitu masih rendahnya kesadaran pegawai akan disiplin kerja atau sering mengabaikan dan melanggar peraturan yang seperti seringnya pegawai terlambat datang di tempat kerja, meninggalkan kantor pada jam kerja dan pulang sebelum waktunya, ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan yang masih kurang baik, sering menunda-nunda pekerjaan.

Berdasarkan gambaran tersebut dapat diketahui bahwa belum semua pegawai kantor Kecamatan Junrejo memiliki kinerja seperti yang diharapkan oleh masyarakat sehingga sangat diperlukan peran serta pemimpin untuk memberikan motivasi yang baik agar pegawainya dapat bekerja dengan optimal.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengembangkan topik ini lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar peranan camat dalam meningkatkan pelayanan publik. Maka tidaklah berlebihan kiranya jika penulis tertarik dan memilih serta menetapkan judul **”Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”**, dengan suatu studi pada Kecamatan Junrejo Kota Batu Propinsi Jawa Timur.

B. Rumusan Masalah

Seperti yang telah diuraikan pada latar belakang di atas bahwa Camat memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha meningkatkan pelayanan publik dimana hal tersebut sudah menjadi tugas dari kewajiban seorang pemimpin.

Camat selaku pimpinan organisasi pemerintahan di wilayah Kecamatan memiliki kewajiban untuk mengetahui, memahami, menumbuhkan serta meningkatkan kepuasan dihati masyarakat di wilayahnya. Sudah menjadi tugas dan tanggung jawab seorang pemimpin untuk menumbuhkan, menjaga dan meningkatkan motivasi kerja para bawahannya dalam rangka pencapaian tujuan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..

Untuk itu seorang camat harus mampu menjadi seorang pemimpin yang dapat memberi contoh atau panutan terhadap bawahan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta mampu berperan sebagai penyalur

aspirasi rakyat yang mengerti dan memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakatnya, untuk itu penulis merumuskan masalah :

1. Bagaimana pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Junrejo kepada masyarakat?
2. Bagaimana peranan Camat di Kecamatan Junrejo dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?
3. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Junrejo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Junrejo kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis peranan Camat Junrejo dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Junrejo.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai kajian atas masukan dan sumbangan pemikiran serta bahan informasi untuk pertimbangan-pertimbangan dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang baik, berkualitas dan memuaskan baik pada Kecamatan Junrejo khususnya dan kecamatan-kecamatan lain di Kota Batu pada umumnya.

2. Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bentuk informasi pembanding bagi yang telah ada sebelumnya dan dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya di bidang administrasi pembangunan.

3. Bagi penulis sendiri

Sebagai wahana bagi penulis dalam memperluas pengetahuan dan menambah pengalaman sehingga dapat menambah wawasan dalam berfikir praktis dalam penulisan karya ilmiah.

4. Bagi penulis lain

Sebagai bahan wacana atau referensi bagi penulis lain yang berminat meneliti permasalahan dengan topik atau judul yang sama.

E. Sistematika Pembahasan

Penulisan hasil studi ini mengikuti alur pemikiran seperti yang tercantum dalam bab-bab berikut, yang masing-masing menggambarkan permasalahan yang terkait satu sama lain.

Bab I : merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : merupakan tinjauan pustaka yang memuat berbagai literatur yang terkait dengan studi ini. Secara garis besar tinjauan pustaka ini terbagi atas pengertian peningkatan, pengertian camat, tugas umum camat, serta pelayanan publik dengan mengacu pada pustaka atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diambil atau diteliti.

Bab III : menguraikan metodologi penelitian dimana di dalamnya memuat antara lain jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa data.

Bab IV : menyajikan hasil dan pembahasan dari permasalahan yang terdiri dari penyajian data serta analisis dan interpretasi data.

Bab V : merupakan penutup yang merangkum hasil penelitian, memberikan kesimpulan serta menyusun rekomendasi atau saran-saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Peranan dan Camat

1. Definisi Peranan

Definisi peranan menurut Miftah Thoha (1990 : 10) dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku yang teratur dan ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal.

Selanjutnya menurut Sohat Simamora (1983 : 78) pengertian peranan merupakan "Suatu perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari seseorang yang menduduki status tertentu".

Dari pengertian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peranan adalah serangkaian perilaku atau penampilan yang sesungguhnya dari individu-individu dalam menjalankan peranannya atau tugas yang timbul. Hal tersebut ada dikarenakan adanya suatu jabatan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Definisi Camat

Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 46 Tahun 1993 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan, dalam bab 1 pasal 2, secara jelas menyebutkan bahwa camat memiliki kedudukan sebagai berikut:

1. Camat adalah Kepala Pemerintah Kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota.
2. Camat di wilayah kotamadya/kota Administratif berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota/Walikota.
3. Camat di wilayah pembantu Bupati/Walikota dalam pelaksanaan tugasnya berada di bawah koordinasi pembantu Bupati/Walikota.

Selanjutnya menurut Bayu Suryaningrat (1981 : 7) istilah camat kiranya dikenal masyarakat khususnya di Jawa dan Madura, sebelum penjajahan Belanda. Di Jawa Barat terdapat istilah *Cutak* yang fungsinya sama dengan camat yaitu seseorang yang mengepalai dan membina suatu wilayah yang biasanya terdiri dari beberapa desa".

B. Tugas Umum Camat

Dalam UU No 32 tahun 2005 pasal 126 ayat 3 disebutkan bahwa selain tugas yang disebutkan pada ayat 2 camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan
- f. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan

Tugas dan kewajiban camat meliputi seluruh urusan pemerintahan, urusan umum, maupun urusan daerah dalam lingkup kecamatan, ditambah dengan tugas-tugas yang *non governmental*. Semua tugas mempunyai satu sasaran yaitu meningkatkan taraf hidup masyarakat untuk mencapai masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Camat dalam kedudukannya sebagai Kepala Wilayah dan penguasa tunggal di wilayahnya, artinya memimpin, mengkoordinasikan pembangunan dan membina kehidupan masyarakat di segala bidang. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka camat dalam kedudukannya sebagai kepala wilayah mempunyai fungsi yaitu mempengaruhi, mendorong, mengarahkan dan menggerakkan masyarakat yang ada di wilayahnya atas dasar wewenang, tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya sebagai Kepala Wilayah Kecamatan.

Camat sebagai Penguasa Tunggal mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan fungsi motivasi. Dalam usaha menggerakkan dan mengarahkan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan pembangunan. Seorang pemimpin tidak boleh memaksakan karena ada hubungan manusiawi antara yang menggerakkan dan yang digerakkan. Dengan demikian camat sebagai Kepala Wilayah, tugasnya luas dan kompleks dimana tugas itu selalu berkembang sesuai dengan perkembangan roda pemerintahan dan kemajuan masyarakat.

Camat di samping melaksanakan tugas dari atasan, yang tidak terlepas dari perundang-undangan yang berlaku dan juga memberikan pelayanan

kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya akan tetapi dalam menjalankan tugasnya seringkali terdapat tugas yang tidak atau belum termuat dalam peraturan yang berlaku, sehingga camat harus mengambil keputusan dan menentukan kebijaksanaan sendiri serta memecahkan masalah yang dihadapi sesuai kemampuan dan keterampilan pribadi.

C. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Untuk mengetahui dan memahami arti dari pelayanan publik maka kita dapat mengambil beberapa definisi dari pelayanan itu sendiri antara lain dikemukakan oleh Suparlan seperti dikutip oleh Sedarmayanti (2000 : 206) yang mengartikan pelayanan adalah memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materiil maupun non materiil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya.

Sedangkan menurut Moekijat (1984 : 528) yang dimaksud dengan pelayanan adalah “suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa yang disertai atau tanpa pemindahan kepemilikan barang atau jasa”.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa makna yang terkandung dalam pelayanan itu merupakan suatu usaha atau aktivitas dalam memberikan suatu bantuan



baik berupa barang atau jasa pada konsumen sehingga dapat memberikan suatu pelayanan yang memiliki kualitas dan kuantitas.

Sedangkan arti pelayanan publik itu sendiri khususnya dalam kaitannya dengan kajian administrasi publik seperti dikemukakan oleh Moenir (1998 : 26) yang mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan materiil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selanjutnya menurut Siagian (1992 : 131) pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat.

Berkenaan dengan hal ini, tekanan pengertian pelayanan publik lebih diarahkan kepada pengguna jasa (masyarakat) yang dilakukan oleh seorang pelayan publik, dalam hal ini adalah pegawai pemerintah. Para pengguna jasa pelayanan publik yang paling konkrit tentu saja adalah mereka yang langsung menerima atau menikmati jasa pelayanan publik itu. Sekalipun demikian, secara konseptual pihak yang disebut sebagai pengguna jasa pelayanan publik itu sesungguhnya tidak hanya mereka yang langsung menikmatinya.

2. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler seperti yang dikutip oleh Soesilo Zauhar (1996 : 27) karakteristik pelayanan dapat dikelompokkan menjadi empat yaitu :



- a. Sifat pelayanan tidak berwujud (*Service intangibility*) artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli mencari tanda dari mutu pelayanan.
- b. Tak terpisahkan (*Service inseparability*) artinya bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyediaan, entah penyediaannya itu manusia atau mesin.
- c. Keanekaragaman (*Service Variability*) artinya keanekaragaman pelayanan berarti bahwa mutu pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan jasa disamping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.
- d. Tidak tahan lama artinya pelayanan tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

Berdasarkan uraian tentang karakteristik pelayanan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan dapat memiliki ciri atau sifat seperti tidak berwujud karena pelayanan cenderung masuk pada bidang jasa, tidak terpisahkan antara pemberi layanan serta penerima layanan memiliki hubungan yang sangat erat, keanekaragaman serta tidak tahan lama.

3. Kualitas pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan terfokus pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Wyckof yang dikutip kembali oleh Tjiptono (1996 : 59) yang menjelaskan kualitas pelayanan adalah :

“Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa

yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka pelayan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten”.

Sedangkan menurut Tjiptono (1996 : 51), kualitas pelayanan diartikan bahwa “kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan”.

Menurut Assauri (1991 : 221) kualitas pelayanan adalah “faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang dan jasa yang menyebabkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang (jasa) ditujukan dan dimaksudkan”.

Melihat pada beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan gambaran-gambaran nilai yang dilihat dan diberikan oleh mereka yang menerima layanan tersebut. Dimana kepuasan seseorang sangatlah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Karena hal tersebut maka kualitas pelayanan tidak terlepas dari kepuasan orang yang menerima pelayanan tersebut.

Menurut Fitzsimmons yang dikutip kembali oleh Inu Kencana Syafii (2003 : 116) yang mengatakan bahwa “rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan”.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat sebagai penerima layanan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Begitu pula sebaliknya apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka layanan tersebut dianggap tidak memuaskan.

Jadi dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan haruslah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang menghendaki layanan tersebut. Hal-hal yang sering menjadi sudut pandang dari masyarakat adalah singkatnya waktu dalam mengerjakan pelayanan yang diperlukan, proses yang tidak berbelit-belit, rendahnya tingkat kesalahan dan lain-lain. Apabila hal tersebut dapat diminimalisir dengan baik maka dapat dipastikan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan dari pegawai pemerintahan tersebut.

4. Azas-azas Pelayanan Publik

Guna memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik dikemukakan oleh Budijaya (1995 : 19) adalah sebagai berikut :

- a. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Kesamaan hak dan kewajiban yaitu tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, status ekonomi serta gender.
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Hal ini senada dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 yang dikutip kembali oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih, dimana mengatakan bahwa azas-azas pelayanan publik meliputi :

- 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.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan

dan keterampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat yang memuaskan mereka yang berkepentingan. Dengan adanya azas-azas pelayanan seperti di atas maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan prosedur-prosedur yang berlaku.

5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Kotler seperti yang dikutip oleh Zauhar (2002 : 9), dimana diuraikan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik harus memperhatikan beberapa prinsip yaitu :

- a. Tempat
Penataan fisik dalam organisasi harus menjurus pada pelayanan yang cepat dan efisien. Tata letak meja dan arus keluar-masuk pegawai harus ditata rapi. Antrian nasabah hendaknya tidak terlalu panjang.
- b. Pegawai
Pegawai harus sibuk, mempunyai sikap yang ramah dan cekatan dalam melayani masyarakat.
- c. Peralatan
Peralatan yang digunakan hendaknya merupakan peralatan yang canggih untuk menunjang pelayanan yang lebih cepat dan efisien.
- d. Bahan komunikasi
Bahan-bahan yang digunakan dalam melayani masyarakat harus ditata dan efisien.
- e. Lambang
Suatu organisasi harus mempunyai nama dan lambang pelayanannya masing-masing, namun nama dan lambang ini tidak boleh sama dengan organisasi lain.
- f. Harga/biaya
Instansi atau organisasi yang bersangkutan hendaknya menyesuaikan harga/biaya pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Islamy (1998 : 22), prinsip-prinsip pelayanan masyarakat adalah :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan dilakukan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian
Pelayanan tersebut harus mengandung kejelasan dan kepastian mengenai prosedurnya, persyaratan yang dibutuhkan (teknis dan administrative), unit kerja atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan, rincian biaya dan waktu penyelesaiannya.
- c. Keamanan
Proses dan hasil pelayanan harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan
Prosedur, persyaratan, unit kerja/pejabat yang memberikan pelayanan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat diketahui atau dipahami oleh masyarakat.
- e. Efisiensi
Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan sasaran pelayanan dan prosedur pelayanannya diusahakan sesederhana mungkin.
- f. Ekonomis
Biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku, kemampuan masyarakat dan nilai jasa pelayanannya.
- g. Keadilan
Jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh masyarakat.
- h. Ketepatan waktu
Pelaksanaan pelayanan harus dapat disesuaikan pada waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa suatu pelayanan publik mempunyai prinsip-prinsip seperti tempat, efisiensi, ekonomis, ketepatan waktu, keadilan, peralatan dan lain-lain. Apabila prinsip-prinsip pelayanan tersebut telah

dilaksanakan dengan baik maka kualitas pelayanan yang dihasilkan juga memiliki kualitas yang baik pula.

6. Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal memiliki dua arti yaitu untuk Pemerintah Daerah maupun masyarakat itu sendiri. Bagi Pemerintah Daerah adanya Standar Pelayanan Minimal dapat menjadi tolak ukur dalam penentuan biaya yang dibutuhkan untuk kepentingan pelayanan, sedangkan bagi masyarakat adanya Standar Pelayanan Minimal tersebut dapat dijadikan sebagai suatu acuan serta penilaian mengenai kualitas dan kuantitas dari pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.

Menurut Imam Hardjanto (2006 : 28) Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan standar pelayanan minimal yang wajib disediakan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat. Dengan adanya Standar Pelayanan Minimal diharapkan akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan mampu menghindari kesenjangan antar daerah karena potensi yang dimiliki setiap daerah sangatlah berbeda. Standar Pelayanan Minimal ini juga diharapkan dapat menjaga kualitas suatu pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat.

Sebagai contoh Standar Pelayanan Minimal misalnya anak-anak berhak atas pendidikan minimum 9 tahun (sampai dengan SLTP). Untuk itu setiap daerah memiliki kewajiban menyediakan pendidikan

sampai dengan SLTP. Dalam bidang kesehatan misalnya minimal dalam satu desa harus ada puskesmas, dengan itu kesehatan masyarakat dalam suatu desa juga dapat terjamin.

Standar Pelayanan Minimal haruslah mampu menjamin terwujudnya hak-hak individu serta mampu menjamin akses masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang wajib disediakan oleh Pemerintah.

7. Faktor-faktor yang Berpengaruh Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan sesuai harapan dan keinginan jika didukung oleh beberapa faktor. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan.. Menurut Saladin (1996 : 34), beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan antara lain adalah kesiapan sarana pelayanan, komunikasi, keterampilan, hubungan baik dengan pelanggan, berorientasi pada pelanggan, kecepatan dan kesiapan pegawai serta keamanan.

Sedangkan Moenir (2002 : 88) menyatakan bahwa : “pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain : pendidikan, disiplin kerja dan sarana dan prasarana pelayanan”

.Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain :

a. Pendidikan

Pendidikan pada hakekatnya merupakan usaha sadar manusia untuk mengembangkan kepribadian dan meningkatkan kemampuannya. Pendidikan merupakan proses belajar yang dilakukan secara sadar baik formal maupun non formal yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pembentukan kepribadian seseorang.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian yang dikutip kembali oleh Khairuddin (1992 : 106) yang menyatakan bahwa “pendidikan paling tidak mempengaruhi pada beberapa hal diantaranya meningkatnya kemampuan untuk memecahkan berbagai permasalahan yang dihadapi, baik pada tingkat individual maupun tingkat sosial”.

Sedangkan definisi dari pendidikan formal dan non-formal yang dimiliki seseorang menurut Nawawi (1985 : 8) adalah:

“Pendidikan formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sejajar berencana, terarah, sistematis melalui lembaga, sedangkan pendidikan non formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja tetapi tidak sistematis diluar lingkungan dan keluarga dan lembaga pendidikan formal”

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal adalah pendidikan yang telah ditempuh oleh seseorang dari tingkat Sekolah Dasar (SD) hingga tingkat Perguruan Tinggi (PT), sedangkan pendidikan non formal adalah

pendidikan yang pernah dijalani oleh seseorang diluar lembaga pendidikan formal, seperti kursus-kursus maupun dilkat yang dirasakan sesuai dengan bidangnya.

Karena jumlah aparatur pemerintah sebagai pihak pemberi layanan publik yang cukup banyak ini, maka harus diimbangi dengan tingkat pendidikan yang baik sehingga pelayanan yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik pula. Untuk itu pendidikan sangatlah penting bagi aparatur pemerintahan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

b. Disiplin Kerja Pegawai

Disiplin kerja pegawai menurut pendapat dari The Liang Gie (1987 : 131) dalam bukunya yang berjudul “Pengertian Kedudukan dan Perincian Ilmu Administrasi”, dikatakan bahwa “disiplin adalah suatu keadaan dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan yang telah ada dengan senang hati”. Dan menurut Moenir (1994 : 47) mengatakan bahwa “disiplin merupakan suatu sikap yang mencerminkan ketaatan dan ketepatan terhadap suatu aturan”.

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin adalah suatu bentuk ketaatan dan kepatuhan seseorang atau kelompok terhadap peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan dan dilaksanakan dengan kesadaran akan

pentingnya ketertiban dan keteraturan dalam organisasi. Salah satu syarat agar disiplin dapat ditumbuhkan dalam lingkungan kerja adalah dengan adanya pembagian kerja yang tegas. Dengan pembagian kerja ini maka seorang pegawai dapat mengetahui dengan jelas hak-hak dan kewajibannya serta dapat mempertanggungjawabkan tugas-tugasnya.

c. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana kantor yang memadai dan representatif mutlak diperlukan oleh suatu organisasi dalam menunjang pelaksanaan tugasnya. Walaupun dalam suatu instansi telah memiliki personil dan organisasi yang baik belum tentu akan mencapai tujuan organisasi apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Pemenuhan serta penyediaan sarana dan prasarana kantor memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang sangat penting salah satunya yang berpendapat tentang hal tersebut adalah Moekijat (1989 : 131-132) yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana kantor yang baik adalah yang memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Harus menghemat ruang lantai
- 2) Tinggi meja dan kursi harus sepadan.
- 3) Tidak begitu berat, agar memudahkan dipindah-pindah
- 4) Ingat akan kesehatan
- 5) Fungsinya harus berhubungan dengan pekerjaan yang akan dilakukan

- 6) Keawetan, perkakas yang terbuat dari logam akan lebih awet ketimbang perkakas dari kayu
- 7) Resiko kebakaran, perkakas yang terbuat dari logam akan lebih baik daripada perkakas kayu terhadap bahaya kebakaran.

Sedangkan yang dimaksud dengan sarana fisik kantor meliputi keseluruhan bangunan fisik termasuk ruangan-ruangan yang ada. Sugandha (1986 : 156) mengatakan bahwa :

- 1) Ruang yang lebar dan terbuka lebih disukai daripada serangkaian kamar yang walaupun banyak jumlahnya tetapi sempit.
- 2) Dalam mengatur tata susunan meja, kursi, lemari dan peralatan yang lainnya perlu diperhitungkan lokasi jendela-jendela guna memanfaatkan sebesar-besarnya cahaya matahari.
- 3) Hal lain yang perlu diperhatikan sebagai bagian penataan ruangan adalah pengaturan mengenai penyegaran udara, lampu-lampu, pemanas, akustik dan tata ruang.

Dengan demikian pemilihan bahan, pengaturan dan penetapan bagian-bagian dari sarana prasarana yang ada harus di tata sedemikian rupa agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan lancar serta tercipta kenyamanan dalam bekerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat dikatakan sebagai cara untuk mencari serta menguji kebenaran pengetahuan dan penelitian merupakan kegiatan mencari dan menguji kebenaran sehingga peneliti dapat menerangkan fenomena atau suatu peristiwa tertentu.

Menurut Sanafiah Faisal (1990 : 24), “penelitian kualitatif berkembang sebagai sebuah metode penelitian dalam konteks permasalahan tentang fenomena sosial, budaya dan tingkah laku manusia.”

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif, dimana menurut Moh. Nasir (1985 : 63) definisi metode penelitian deskriptif adalah:

Suatu metode penelitian status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu situasi ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Selanjutnya menurut Sanafiah Faisal (1992 : 20) penelitian deskriptif adalah : “dimaksudkan untuk eksplorasi dan klasifikasi mengenai jenis penelitian ini tidak sampai mempersoalkan jalinan hubungan antara variabel yang ada”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian merupakan suatu penyelidikan dengan berpedoman pada prosedur ilmiah untuk mengetahui dan memahami suatu Fenomena. Dalam penelitian diperlukan langkah-langkah untuk mencapai tujuan penelitian yang merupakan sesuatu yang dilaksanakan untuk menemukan mengembangkan dan menguji

kebenaran sesuatu, sedangkan metode-metode ilmiah dalam menggali ilmu pengetahuan disebut reseach.

A. Jenis Penelitian

Menurut Koentjaraningrat (1991 : 291) “Pengertian deskriptif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk menggambarkan secara tepat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok-kelompok tertentu atau menentukan frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala yang lain”.

Dengan demikian, secara sempit penelitian secara deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan menggambarkan dan mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada secara aktual serta mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Sesuai dengan karakteristik dan tujuannya, maka dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif kualitatif baik dalam pengumpulan data maupun teknik pembahasannya.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah tahap awal lingkup permulaan yang dipilih sebagai wilayah penjelasan umum di tahap pertama pelaksanaan penelitian, sehingga peneliti akan memperoleh gambaran umum (menyeluruh) tentang subyek atau situasi yang akan diteliti. Penemuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan:

1. Penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa ada fokus penentuan tempat penelitian.
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria *inklusi* untuk menjangkau informasi yang mengalir masuk, mungkin data cukup menarik tetapi dipandang tidak relevan dan itu tidak akan menghiraukan (Moleong, 1993 : 237).

Pembatasan fokus akan sangat penting berkaitan dengan masalah maupun data yang akan diolah untuk dianalisa. Maka agar penelitian ini nantinya lebih terarah dan mudah dalam hal pencarian data, terlebih dahulu harus ditetapkan fokusnya. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Junrejo meliputi Jenis dan Prosedur Pelayanan
2. Peranan Camat Junrejo dalam meningkatkan pelayanan publik yang terdiri atas :
 - a. Pengambilan keputusan
 - b. Pengawasan kerja
 - c. Komunikasi atasan dengan bawahan
 - d. Pemberian dukungan dan arahan
3. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Junrejo meliputi :
 - a. Pendidikan Pegawai
 - b. Disiplin Kerja Pegawai
 - c. Sarana dan Prasarana

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian akan dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Kantor Kecamatan Junrejo yang terletak di jalan Raya Junrejo No 1, Junrejo, Batu, Propinsi Jawa Timur.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dengan demikian situs dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Junrejo, yang mencakup segenap ruang-ruang kerja pada kantor itu.

Penelitian situs ini didasarkan pada pertimbangan, bahwa lokasi atau tempat tersebut memungkinkan untuk diperoleh data atau informasi yang akurat dan relevan dengan permasalahan penelitian.

D. Sumber Data

Ada dua sumber data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Menurut Marzuki (1989 : 55) "Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Sehingga data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dari objek penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari :

- a. Kantor Kecamatan Junrejo
- b. Masyarakat Kecamatan Junrejo

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang pengumpulannya diperoleh bukan dari sumber langsung melainkan dari pihak lain. Dapat juga diartikan sebagai data yang diperoleh secara tidak langsung artinya melewati satu pihak atau lebih yang bukan peneliti sendiri.

Dalam penelitian ini yang dimaksud data sekunder meliputi data atau dokumen tertulis yang terdapat di lingkungan Kantor Kecamatan Junrejo seperti daftar hadir, buku program kerja, laporan kerja camat dan dokumen tertulis lainnya yang berkaitan langsung dengan penelitian penelitian ini.

Biasanya sumber data sekunder ini bersifat objektif karena data itu meliputi ada yang terjadi secara riil dalam Kantor Kecamatan Junrejo tersebut. Data ini bebas dari penafsiran, serta persepsi perorangan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah bagian penting dalam suatu penelitian, baik yang berupa data primer maupun data sekunder. Berdasarkan data-data tersebut peneliti akan mengadakan analisa kemudian menyajikannya dalam suatu karya tulis yang dapat



dipertanggungjawabkan isinya. Teknik-teknik penumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dari dekat fenomena objek yang terjadi dan diteliti. Teknik observasi ini dipakai untuk mencari sumber informasi yang berupa penampakan suasana atau perilaku yang diamati oleh petugas serta direkam dalam bentuk lembar-lembar isian yang didalamnya terdapat penampakan keadaan suasana maupun problem. Teknik observasi ini diharapkan akan memberikan suatu gambaran yang jelas dan nyata.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang sering dipergunakan dalam berbagai penelitian. Teknik ini memberikan kesempatan pada wawancara untuk mempertanyakan secara langsung kepada responden, pembuktian dan penjelasan mengenai sesuatu yang masih kabur dapat dilakukan secepat mungkin, karena hubungan antara pewawancara dan responden cukup dekat. Wawancara bisa berstruktur dan bisa pula tidak berstruktur serta dapat mempertanyakan dari hal-hal yang bersifat umum yang mengajak responden untuk menyadari persoalannya. Wawancara berstruktur biasanya dimulai dengan mempertanyakan konsepsi model dan fungsi organisasi, sedangkan wawancara tidak berstruktur umum, misalnya

mempertanyakan tentang tujuan umum maupun hambatan-hambatan yang dihadapi oleh responden.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik dalam mengumpulkan data dengan mempelajari dokumen-dokumen, buku panduan, arsip-arsip serta data lain yang berhubungan dengan penelitian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terdapat tiga teknik pengumpulan data yaitu : observasi, wawancara dan dokumentasi.

Ketiga teknik pengumpulan data tersebut sangat berkaitan karena diantara ketiganya saling melengkapi antara yang satu dengan yang lain.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang sering digunakan dalam melakukan penelitian, khususnya kegiatan pengumpulan data sehingga data yang diperlukan dalam penelitian dapat dikumpulkan yang kemudian dianalisa. Dalam penelitian ini dan berdasarkan teknik pengumpulan data di atas, maka instrumen penelitian yang dipergunakan adalah :

1. Penulis sendiri dengan panca inderanya untuk melakukan penelitian dan pencatatan terhadap fenomena yang terjadi ditempat penelitian, sebagaimana dinyatakan oleh Moleong (1993 : 167). “Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah manusia, dimana sangat berperan dalam

keseluruhan proses penelitian termasuk pengumpulan data, bahkan penulis sendiri instrumennya”.

2. Pedoman wawancara yaitu berupa data pertanyaan yang diajukan kepada responden. Hal ini berguna untuk mengarahkan penulis dalam pencarian data terutama dalam melakukan wawancara.
3. Perangkat penunjang lainnya yang meliputi: interview guide, alat pencatat (alat tulis menulis), alat perekam dan perangkat pembantu lainnya.

G. Analisa Data

Analisis data merupakan cara atau langkah-langkah yang dilakukan untuk mengolah data, baik data primer maupun data sekunder. Analisis data ini sangat penting dilakukan karena dengan melakukan analisis data, maka data akan diketahui manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan pencapaian tujuan akhir penelitian.

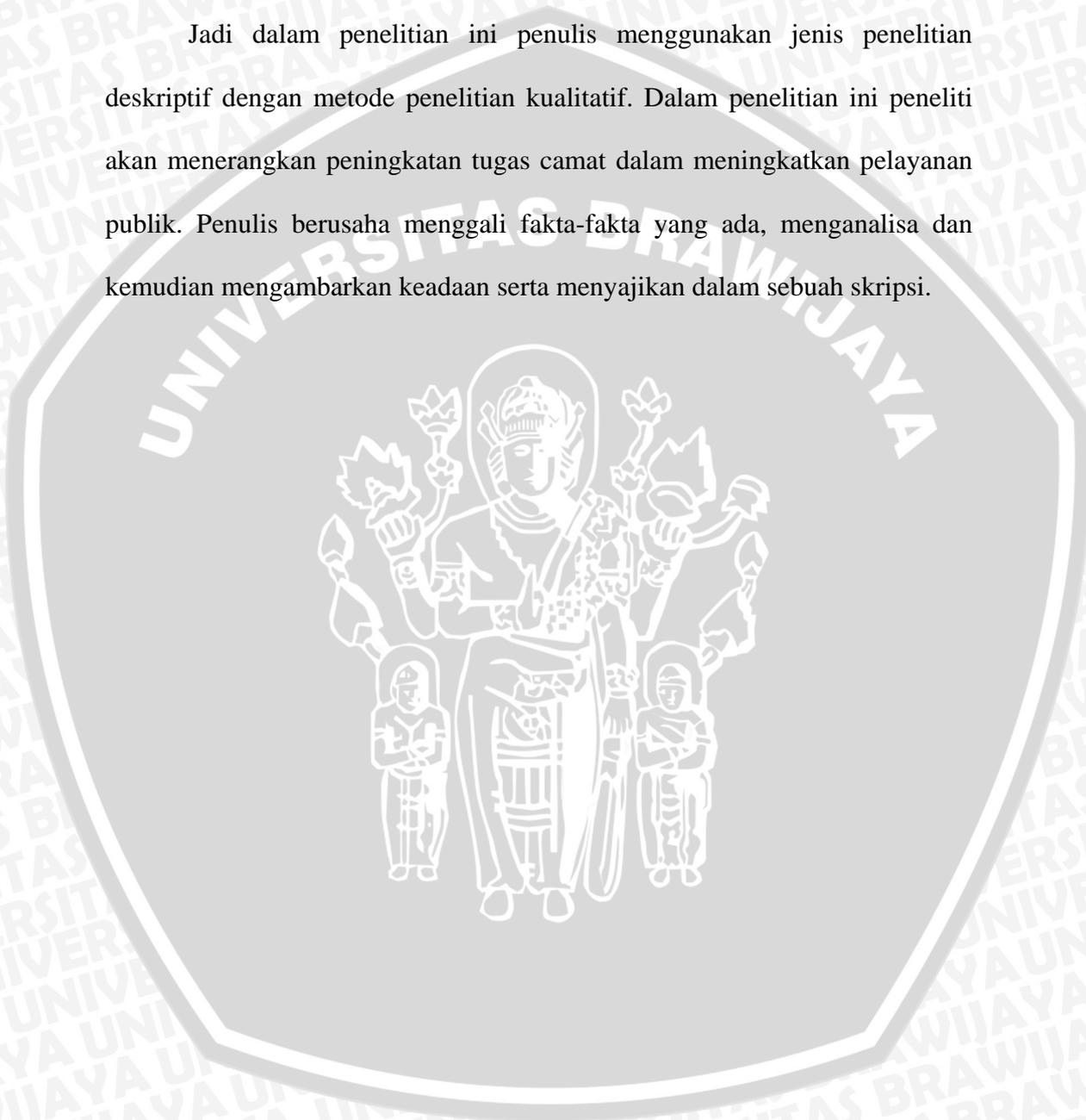
Metode analisis yang dipergunakan adalah analisis kualitatif. Adapun tahap-tahap dalam analisis data kualitatif yang akan digunakan penulis seperti yang diungkapkan oleh Miles dan Huberman (1992 : 16), dimana analisis kualitatif ini terdiri dari tiga kegiatan yaitu :

1. Reduksi data yaitu dengan menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya, dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian data yaitu berupa sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan



- pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi, dilakukan secara longgar tetap terbuka, tetapi dirumuskan secara rinci dan mengakar dengan kokoh.

Jadi dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti akan menerangkan peningkatan tugas camat dalam meningkatkan pelayanan publik. Penulis berusaha menggali fakta-fakta yang ada, menganalisa dan kemudian menggambarkan keadaan serta menyajikan dalam sebuah skripsi.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Junrejo

1. Kondisi Geografis

Sebagai Daerah Otonom yang baru berdiri Kota Batu memiliki karakteristik yang berbeda dengan kota-kota lain di Indonesia. Sekalipun cukup jelas nuansa perkotaannya, ternyata masih sangat dipengaruhi oleh ciri-ciri pedesaan yang masih kental. Pada tahun 2003, kota yang masih relatif muda ini terbagi menjadi 3 kecamatan yaitu, Kecamatan Batu, Kecamatan Junrejo dan Kecamatan Bumiaji.

Sebagai pintu masuk pusat Kota Batu yang berada di gerbang timur kota, Kecamatan Junrejo memiliki peran vital yang cukup strategis. Walau wilayah Kecamatan Junrejo tidak seluas kecamatan yang lain, kecamatan ini tidak bisa diabaikan, apalagi mengingat posisinya sebagai penghubung dengan wilayah Malang dan sekitarnya. Mengacu pada data potensi kecamatan, letak geografis desa-desa di wilayah Kecamatan Junrejo berada di lereng dan lembah yang sebenarnya sangat memiliki potensi yang cukup baik dalam bidang pertanian, peternakan maupun pariwisata. Kecamatan Junrejo terbagi menjadi 7 desa/kelurahan yaitu Tlekung, Junrejo, Mojorejo, Torongrejo, Beji, Pendem, dan Dadaprejo dengan luas wilayah masing-masing sebagaimana dijelaskan pada tabel 1 :

TABEL 1

**LUAS WILAYAH MENURUT DESA/KELURAHAN (HA)
TAHUN 2005**

No	Desa/Kelurahan	Luas Wilayah (Ha)
1	Tlekung	8,983
2	Junrejo	2,888
3	Mojorejo	2,045
4	Torongrejo	3,440
5	Beji	2,525
6	Pendem	3,642
7	Dadaprejo	2,127
Kecamatan Junrejo		25,650

Sumber : Data Pada Kantor Kecamatan Junrejo Tahun 2005

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa luas kawasan Kecamatan Junrejo secara keseluruhan adalah sekitar 25,65 km² atau sekitar 12,88 % dari total luas Kota Batu. Luas wilayah ini merupakan wilayah yang memiliki tingkat luas wilayah di bawah kecamatan Tlekung, Pendem, Torongrejo dan Junrejo pada urutan keempat.

Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Junrejo adalah:

- Sebelah Utara : Kabupaten Malang
- Sebelah Timur : Kabupaten Malang
- Sebelah Selatan : Kabupaten Malang dan Kecamatan Batu
- Sebelah Barat : Kecamatan Batu dan Kecamatan Bumiaji

2. Kondisi Demografis

Data kependudukan merupakan salah satu data pokok yang sangat diperlukan dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan karena penduduk merupakan obyek sekaligus subyek pembangunan. Fungsi obyek bermakna penduduk menjadi target dan sasaran pembangunan yang dilakukan oleh penduduk, dan fungsi subyek bermakna penduduk adalah pelaku tunggal dari sebuah pembangunan. Berdasarkan hasil Registrasi Penduduk akhir tahun, jumlah Penduduk Kecamatan Junrejo, pada tahun 2005 tercatat sebesar 39.668 jiwa. Komposisi penduduk menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa 49,76 persen adalah penduduk laki-laki dan 50,24 persen adalah penduduk perempuan. Dimana jelasnya dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

TABEL 2
JUMLAH PENDUDUK MENURUT JENIS KELAMIN DIRINCI PER
DESA/KELURAHAN
TAHUN 2005

No	Desa/Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tlekung	1725	1715	3440
2	Junrejo	3644	3622	7266
3	Mojorejo	2032	2009	4041
4	Torongrejo	2319	2406	4725
5	Beji	3171	3336	6507
6	Pendem	4726	4586	9312
7	Dadaprejo	2122	2255	4377
Jumlah		19.739	19.929	39.668

Sumber : Registrasi Penduduk Kecamatan Junrejo Akhir Tahun 2005

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa secara keseluruhan penduduk Kecamatan Junrejo yang berjenis kelamin perempuan lebih dominan di dibandingkan dengan penduduk yang berjenis kelamin laki-laki.

3. Kondisi Sosial Ekonomi

Sosial ekonomi merupakan salah satu aspek yang cukup penting dalam mencapai tujuan pembangunan. Kondisi Sosial Ekonomi di Kecamatan Junrejo meliputi 2 hal yaitu:

a. Ketenagakerjaan dan Mata Pencaharian

Dalam perencanaan pembangunan, data mengenai ketenagakerjaan memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan pembangunan. Tanpa tenaga kerja tidaklah mungkin roda pembangunan dapat digerakkan.

Karena luas wilayah dan letak geografis Kecamatan Junrejo yang berada di lereng pegunungan menjadikan mayoritas penduduknya bermata pencaharian dibidang pertanian yaitu menjadi seorang petani, disamping itu juga terdapat jenis-jenis mata pencaharian lain yang juga sangat beragam seperti industri, peternak, PNS, ABRI, swasta dan lain-lain.

Mengacu pada data kantor Kecamatan Junrejo tercatat sekitar 5.979 rumah tangga menggantungkan dirinya pada sektor pertanian (tani, buruh tani, peternakan dan perikanan). Berikutnya karyawan (PNS, ABRI, Swasta) sekitar 3.167 rumah tangga, pedagang sekitar

1.087 rumah tangga, angkutan sekitar 938 rumah tangga dan sekitar 168 rumah tangga bergerak pada sektor industri.

Rincian penduduk dengan mata pencahariannya dapat dilihat melalui tabel 3 berikut :

TABEL 3
SUMBER PENGHASILAN UTAMA RUMAH TANGGA DIRINCI
MENURUT JENISNYA
TAHUN 2005

No	Desa	Karyawan			Industri	Pertanian			
		PNS	ABRI	Swasta		Tani	Buruh Tani	Peternakan	Perikanan Darat
1	Tlekung	44	6	15	1	442	137	363	-
2	Junrejo	69	7	135	12	754	760	4	-
3	Mojorejo	23	6	114	-	269	326	-	-
4	Torongrejo	21	2	77	77	440	459	-	-
5	Beji	60	60	-	60	121	121	12	-
6	Pendem	114	52	1783	4	251	1.002	135	-
7	Dadaprejo	47	13	519	14	177	203	3	-
Jumlah		378	146	2.643	168	2.454	3.008	517	-

Sumber : Data Kependudukan Kantor Kecamatan Junrejo Tahun 2005

Merujuk pada data tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar penduduk Kecamatan Junrejo menggantungkan diri pada sektor pertanian, terlihat dari besarnya sumber penghasilan yang diperoleh dari sektor pertanian dan mata pencaharian sebagai petani.

b. Pendidikan

Mensyaratkan jenjang pendidikan tertentu untuk aktivitasnya. Dengan taraf pendidikan tertentu seseorang dapat memenuhi atau menimbulkan rasa harga dirinya. Pendidikan pada hakekatnya merupakan usaha sadar manusia untuk mengembangkan kepribadian dan meningkatkan kemampuannya. Oleh karenanya dewasa ini masyarakat sudah menganggap pendidikan sebagai suatu kebutuhan dan pendidikan sudah menjadi simbol status sosial dan merupakan sarana yang diharapkan mampu menyelesaikan banyak permasalahan.

Berikut gambaran tentang tingkat pendidikan penduduk menurut pendidikan yang ditamatkan :

TABEL 4
PENDUDUK DIRINCI MENURUT PENDIDIKAN YANG DITAMATKAN
TAHUN 2005

No	Status Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak sekolah	5.609	6.354	11.963
2	SD	15.159	15.530	30.689
3	SMP	7.000	6.804	13.804
4	SMU	9.302	8.007	17.309
5	Akademi	516	511	1.027
6	Sarjana (S1)	2.954	2.628	5.582
7	Pasca Sarjana (S2)	290	149	439
	Jumlah	40.830	39.983	80.813

Sumber : Registrasi Penduduk Kecamatan Junrejo Akhir Tahun 2005

Berdasarkan data pada tabel 4 dapat dilihat bahwa mayoritas penduduk Kecamatan Junrejo adalah tamatan SD yaitu sebanyak 30.689 jiwa dengan persentase 37,9 % dari seluruh penduduk Kecamatan Junrejo. Sedangkan yang kedua adalah penduduk dengan tingkat pendidikan tamatan SMU dengan jumlah 17.307 jiwa.

4. Kondisi Sosial Budaya

Beragamnya agama yang dianut oleh masyarakat menggambarkan toleransi kehidupan beragama. Penduduk Kecamatan Junrejo menganut berbagai keyakinan, namun tetap dapat hidup berdampingan secara damai.

Guna mengetahui jumlah penduduk berdasarkan agama yang dianut, dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

TABEL 5
JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN AGAMA YANG DIANUT
TAHUN 2005

No	Agama	Jumlah Penduduk
1	Islam	37.363
2	Kristen	1.778
3	Katolik	265
4	Budha	253
5	Hindu	79
Jumlah		39.668

Sumber : Data Kependudukan Kantor Kecamatan Junrejo Tahun 2005

Seperti halnya agama yang dianut oleh sebagian besar penduduk Indonesia, penduduk Kecamatan Junrejo sebagian besar memeluk agama Islam yaitu 37.363 jiwa. Berikutnya agama Kristen 1.778 jiwa, agama Katolik 265 jiwa, agama Budha 253 jiwa serta agama Hindu sebanyak 79 jiwa.

Sarana yang dimiliki untuk menunjang kehidupan beragama terlihat dari banyaknya sarana ibadah. Sejalan dengan banyaknya penganut agama Islam, jumlah sarana ibadah terbanyak adalah Masjid dan surau/langgar yang dapat dijumpai pada setiap desa di Kecamatan Junrejo masing-masing tercatat sebanyak 32 buah dan 82 buah. Berikutnya Gereja berjumlah 6 buah, Vihara berjumlah 1 buah dan Pura berjumlah 1 buah.

Selanjutnya untuk lebih mengetahui jumlah sarana ibadah di Kecamatan Junrejo dapat dilihat pada data berikut :

TABEL 6
JUMLAH SARANA IBADAH DI KECAMATAN JUNREJO
TAHUN 2005

No	Jenis Sarana Ibadah	Jumlah
1	Masjid	32
2	Langgar/surau	82
3	Gereja	6
4	Vihara	1
5	Pura	1
Jumlah		122

Sumber : Data Pada Kantor Kecamatan Junrejo Tahun 2005

Berdasarkan data pada tabel 6 dapat disimpulkan dengan banyaknya sarana ibadah berupa masjid maka terlihat bahwa mayoritas penduduk Kecamatan Junrejo merupakan beragama islam.

5. Keadaan Umum Kantor Kecamatan Junrejo

Secara fisik gedung Kantor Kecamatan Junrejo terdiri dari beberapa ruangan yaitu :

- ruang Camat
- ruang Sekertaris Camat
- ruang Kepala-kepala urusan
- ruang tamu
- panti PKK
- ruang pertemuan rapat

Secara umum kondisi dari ruangan tersebut cukup baik dan terawat sehingga cukup memadai sebagai tempat diselenggarakannya kegiatan perkantoran. Disamping kondisi ruangan yang cukup terawat, Kantor Kecamatan Junrejo juga difasilitasi dengan berbagai sarana dan prasarana guna menjalankan aktifitasnya.

Tidak bisa dipungkiri bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat penting dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Guna mendapatkan gambaran mengenai jumlah sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Junrejo dapat dilihat pada data berikut :



TABEL 7

**DAFTAR SARANA DAN PRASARANA DI KANTOR KECAMATAN
JUNREJO
TAHUN 2005**

No	Sarana/Prasarana	Keadaan			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Rusak	
1	Meja	26	7	-	33
2	Meja kursi tamu	2	1	-	3
3	Kursi	57	2	13	72
4	Lemari data	3	1	-	14
5	Lemari outner	2	2	-	4
6	Rak buku	2	-	-	2
7	Komputer	6	-	-	6
8	Meja computer	3	-	-	3
9	Printer	4	-	-	4
10	Scanner	1	-	-	1
11	Mesin ketik	3	1	-	4
12	Telephone	1	-	-	1
13	Televisi	-	1	-	1
14	Tape recorder	1	-	-	1
15	Kipas angin	3	-	-	3
16	Mobil	1	-	-	1
17	Sepeda motor	2	-	-	2

Sumber : Data Pada Kantor Kecamatan Junrejo Tahun 2005

Berdasarkan data pada tabel 7 dapat kita lihat bahwa keadaan sarana dan prasarana yang tersedia di kantor kecamatan Junrejo cukup baik. Namun masih perlu ditambah lagi demi kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

6. Keadaan Umum Pegawai

Pegawai merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menjalankan pelaksanaan tujuan suatu instansi/organisasi. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang merupakan subjek penggerak dalam menjalankan roda pemerintahan ditingkat kecamatan adalah pegawai kecamatan itu sendiri.

Secara garis besar keadaan umum pegawai pada Kecamatan Junrejo dapat dilihat dari berbagai komposisi antara lain berdasarkan pangkat/golongan, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin. Secara keseluruhan jumlah pegawai sebanyak 28 orang secara rinci dapat dilihat dari beberapa data berikut :

TABEL 8

**KEADAAN PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO
MENURUT JENIS KELAMIN
TAHUN 2005**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	19
2	Perempuan	9
Jumlah		28

Sumber : Data Kepegawaian Kantor Kecamatan Junrejo Tahun 2005

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa jumlah pegawai kecamatan Junrejo yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah pegawai perempuan. Selanjutnya dari jumlah pegawai di atas dapat dilihat lebih rinci pada data berikut ini :

TABEL 9

**DAFTAR PEGAWAI NEGERI SIPIL DAN TENAGA KONTRAK
KECAMATAN JUNREJO
TAHUN 2005**

No	Nama	Jabatan	Golongan
1	Drs. Muhlis, M.Pd.	Camat	III/c
2	Drs. Robiq Yunianto, M.AP	Sekcam	III/c
3	Bambang Suyono, S.AB	Kasi Kesra dan Sos	III/c
4	Fauzi S.Sos	Kasi PMD	III/b
5	Mustofa	Kasi Trantib	III/b
6	Chaiyi, SH	Kasi Pemerintahan	III/b
7	Edy Suprpto	Staf	III/b
8	Abdul Haki	Staf	III/b
9	Drs. Adam M.P.W	Staf	III/b
10	IGN. Aris Widodo	Staf	III/b
11	Sudirman S.Sos	Staf	III/b
12	Suwandi	Staf	III/b
13	Yuni Astuti, SE	Staf	III/a
14	Moh. Mubin	Staf	III/a
15	Exkanto	Staf	III/b
16	M. Muslich, SH	Staf	III/a
17	Dyah Laksmi Dewa	Staf	II/a
18	Rianto, S.Pd	Staf	I/c
19	Riris S. Handayani, SE	Staf	Tenaga Kontrak
20	Selfi Sri Rahayu	Staf	Tenaga Kontrak
21	Herniati, S.Pd	Staf	Tenaga Kontrak
22	Farida Tri Wahyuni, A.Md	Staf	Tenaga Kontrak
23	Tuti'ani	Staf	Tenaga Kontrak
24	Andi Setiawani	Staf	Tenaga Kontrak
25	Yudi Stiriyanto	Staf	Tenaga Kontrak
26	Hermin Elawati	Staf	Tenaga Kontrak
27	Afifah Wardani, SE	Staf	Tenaga Kontrak
28	Lukman Rozikin	Staf	Tenaga Kontrak

Sumber : Data Pegawai Kantor Kecamatan Junrejo Tahun 2005

Berdasarkan data pada tabel 9 dapat diketahui bahwa secara umum Kecamatan Junrejo telah memiliki sumber daya manusia yang cukup memadai dalam menjalankan roda pemerintahan ditingkat kecamatan. Serta berusaha dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini dikarenakan jumlah pegawai yang ada cukup banyak dan berkualitas.

Selanjutnya berdasarkan data tersebut, keadaan pegawai dapat dilihat dari pangkat/golongan adalah golongan I/c dan II/a masing-masing sebanyak 1 orang. Selanjutnya pegawai yang bergolongan III/a sebanyak 3 orang dan golongan III/c, golongan III/b sebanyak 10 orang sedangkan pegawai yang masih merupakan tenaga kontrak berjumlah 10 orang. Gambaran seperti ini dapat menjelaskan bahwa rata-rata pegawai yang ada memiliki pangkat/golongan yang sesuai dengan beban tugas yang diemban pada Kantor Kecamatan Junrejo, sehingga tidak ada kendala bagi Camat selaku pimpinan dalam memanfaatkan pegawai untuk bekerjasama dalam menyelenggarakan roda pemerintahan dan juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Junrejo.

Guna mengetahui tingkat kemampuan pegawai Kantor Kecamatan Junrejo yang diukur dari tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh para pegawai kantor kecamatan. Tingkat pendidikan yang dimaksud yaitu pendidikan formal yang telah dinyatakan lulus atau tamat. Pendidikan formal dianggap penting karena pendidikan formal merupakan pendidikan dasar yang harus dimiliki oleh semua pegawai. Pendidikan formal



merupakan salah satu unsur terpenting dalam tolak ukur kualitas atas sumberdaya manusia yang ada dan sumber daya manusia yang dimaksud adalah pegawai itu sendiri.

Di bawah ini juga dapat dilihat tingkat pendidikan pegawai Kantor Kecamatan Junrejo dalam usahanya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu dan kualitas pegawai yang baik :

TABEL 10

**TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI KANTOR KECAMATAN JUNREJO
TAHUN 2005**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	-
2	SLTP	1
3	SLTA	12
4	D1	-
5	D2	-
6	D3	2
7	Sarjana/S1	11
8	Pasca Sarjana/S2	2
Jumlah		28

Sumber : Data Pegawai Kantor Kecamatan Junrejo tahun 2005

Pada tabel 10 terlihat bahwa tingkat pendidikan cukup tinggi ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Junrejo memiliki kemampuan untuk memahami tugas-tugasnya dengan baik. Tugas tersebut merupakan tanggungjawab yang cukup berat dan harus diemban oleh para pegawai. Dengan tingkat pendidikan seperti di atas maka dapat dipastikan seluruh tugas yang harus dilaksanakan dapat diselesaikan dengan baik. Hal

ini dapat sedikit menggambarkan bahwa kantor kecamatan tersebut memiliki sumber daya manusia yang cukup berkualitas tinggi.

7. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan

a. Struktur Organisasi

Kecamatan Junrejo sebagai salah satu dari tiga wilayah Kecamatan yang berada di Kota Batu, yang diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 7 tahun 2003 tentang Kecamatan dan Kelurahan, memiliki Tugas dan Fungsi yang sangat signifikan dalam penyelenggaraan roda Pemerintahan dan Pembangunan di Daerah. Sebagai perangkat daerah Kecamatan Junrejo merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Kota Batu di dalam menjalankan fungsi-fungsi kebijakan Pemerintah Daerah/ Kota Batu.

Oleh karena itu selain menjalankan program-program kebijakan Pemerintah Kota Batu, Pemerintah Kecamatan Junrejo juga menjalankan program-program pembangunan dari Pemerintah Kecamatan sendiri. Hal ini dimaksudkan untuk melengkapi dan memperpendek jarak antara Pemerintah Kota Batu dengan masyarakat, sehingga akan didapatkan persepsi yang sama antara pemerintah Kota Batu dengan masyarakat .

Guna mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Camat Junrejo dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, dibutuhkan suatu struktur organisasi yang menjelaskan dengan rinci akan



kedudukan dan tugas masing-masing pegawainya. Dengan adanya struktur yang tegas diharapkan dapat mempermudah kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya yang bertujuan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan pada masyarakat.

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Junrejo sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Batu nomor 7 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan terdiri atas :

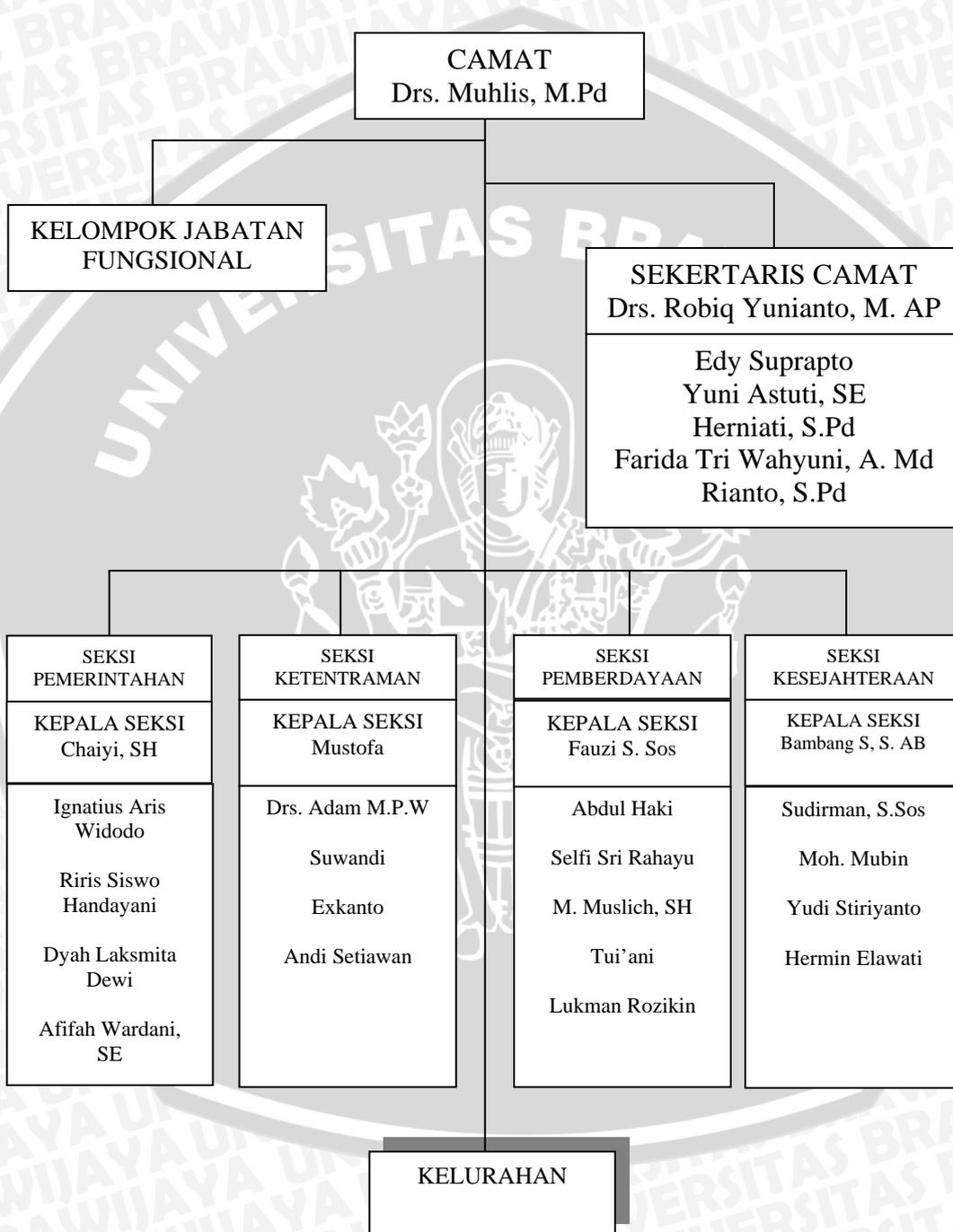
- Camat
- Sekretariat Kecamatan
- Seksi Pemerintahan
- Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- Seksi Pemberdayaan Masyarakat
- Seksi Kesejahteraan Sosial
- Kelompok Jabatan Fungsional.

Tugas sekretariat dan masing-masing seksi, dipimpin oleh seorang sekretaris dan kepala seksi yang berada dan bertanggung jawab langsung kepada Camat Junrejo.

Selanjutnya untuk mengetahui lebih jelas tentang struktur organisasi Kecamatan Junrejo dapat kita lihat pada gambar 1 berikut ini :

Gambar 1

STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN JUNREJO



Sumber : Data Kecamatan Junrejo Kota Batu tahun 2005



b. Tata Kerja Camat Dan Pegawai

1) Tugas Pokok dan Fungsi Camat

Dalam menjalankan tugasnya Camat Junrejo sebagai penanggung jawab program di Kecamatan Junrejo telah menetapkan kebijakan-kebijakan yang bersifat umum dan khusus untuk menunjang program Pemerintah Kota Batu. Program-program tersebut di sesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi yang dimiliki kantor Kecamatan Junrejo.

Kedudukan kecamatan sesuai dengan amanat Undang-undang No 32/2005 tentang Pemerintahan Daerah (pasal 120,126) bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/daerah kota yang dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Kecamatan sebagai wilayah kerja camat di dalam bagian wilayah kerjanya terdapat desa/kelurahan. Sedangkan kelurahan sendiri merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat kecamatan di daerah.

Dalam upaya mewujudkan sistem organisasi, kinerja yang efektif dan efisien telah diatur melalui Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 7 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan. Tercantum dalam Peraturan Daerah tersebut bahwa kedudukan kecamatan merupakan wilayah kerja

camat sebagai perangkat daerah serta kecamatan yang dipimpin oleh camat adalah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota yang mempunyai tugas pokok camat yaitu membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat di wilayah kecamatan dan kelurahan. Camat mempunyai tugas, antara lain :

- a) Perencanaan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan masyarakat ditingkat kecamatan
- b) Pelaksanaan koordinasi segala kegiatan yang dilakukan oleh perangkat daerah kecamatan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan
- c) Pelaksanaan pembinaan kegiatan dibidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat di wilayah Kecamatan
- d) Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan kesejahteraan masyarakat
- e) Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan administrasi serta memberikan pelayanan umum dan teknis administratif
- f) Pelaksanaan pengawasan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan

- g) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan
- h) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah

2) Tugas Pokok dan Fungsi Sekertaris Camat

Berdasarkan Peraturan Daerah nomor 7 tahun 2003 yang dimaksud tugas sekertaris di kecamatan yaitu sekertaris mempunyai tugas melaksanakan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrative kepada seluruh satuan organisasi kecamatan. Sedangkan untuk melaksanakan tugas pada sekertaris diletakkan fungsi antara lain :

- a) Penyusunan rencana, pengendalian dan penyajian bahan untuk mengevaluasi pelaksanaannya.
- b) Pengelolaan urusan keuangan.
- c) Pelaksanaan urusan rumah tangga kantor.
- d) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat.

3) Tugas Pokok dan Fungsi Setiap Seksi

Dalam Kecamatan Junrejo terdapat empat seksi yang memiliki tugasnya masing-masing. Hal tersebut dapat kita lihat pada tugas-tugas setiap seksi sebagai berikut :

a) Tugas Seksi Pemerintahan meliputi :

1. Membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan.
2. Menyusun program dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan desa.
3. Membantu menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil.
4. Melaksanakan perhimpunan dan pengolahan data serta kegiatan pemerintahan.

b) Tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum meliputi :

1. Membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan Ketentraman dan Ketertiban Umum.
2. Menyusun program dan melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban di kecamatan.
3. Menyusun program dan pembinaan polisi pamong praja di kecamatan.
4. Membantu menyelesaikan masalah ketentraman dan ketertiban di kecamatan.
5. Melaksanakan koordinasi kegiatan sosial politik, ideologi dan perlindungan masyarakat.

6. Melaksanakan pembinaan wawasan kebangsaan dan perlindungan masyarakat.
7. Memberikan Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Penerangan Jalan Umum (PJU).

c) Tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat meliputi :

1. Membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemberdayaan masyarakat.
2. Menyusun program pembinaan dalam upaya meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan, penghijauan dan pengendalian pencemaran lingkungan.
3. Mengusulkan perencanaan rehab bangunan sekolah, peningkatan jalan desa serta mengusulkan pembangunan di tingkat kecamatan dan desa.
4. Melaksanakan pembinaan kebersihan lingkungan, sanitasi air, drainase dan air bersih.
5. Melaksanakan pembinaan keberadaan Tempat Pembuangan Sampah (TPS) serta Rencana Pengelolaan Lingkungan (RKL).

d) Tugas Seksi Kesejahteraan Sosial meliputi :

1. Membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan Kesejahteraan Sosial dan Kepemudaan.
2. Menghimpun dan mengolah data serta melaksanakan kegiatan pelayanan dalam bidang kesejahteraan sosial.
3. Menyusun program dan pembinaan di bidang kepemudaan yang terkait dengan kegiatan olahraga, kepariwisataan, kesehatan masyarakat serta keluarga berencana.
4. Mengadakan pembinaan dan penyuluhan terhadap pemuda tentang wawasan kebangsaan serta peningkatan peran pemuda masalah sosial budaya, ketenagakerjaan dan kemasyarakatan.
5. Mengadakan pembinaan penyuluhan pembangunan yang berwawasan lingkungan demi masa depan dan pentingnya efektivitas dan efisiensi dalam kehidupan sehari-hari.

8. Visi, Misi dan Arah Kebijakan

Visi kantor Kecamatan Junrejo adalah suatu gambaran keadaan yang dicita-citakan dan ingin diwujudkan. Visi yang dimaksud adalah

mewujudkan sistem tata pemerintahan yang baik (*good governance*), dan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat (*public service*) secara lebih baik lagi dalam suasana kerja yang dinamis, tenang dan pasti.

Adapun cara pencapaian tujuan atau “*misi*” kantor Kecamatan Junrejo adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi tugas, wewenang dan tanggung jawab camat
- b. Melaksanakan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan terhadap Pemerintahan Desa yang menjadi tanggung jawab camat
- c. Memberikan layanan prima kepada masyarakat yang membutuhkan jasa layanan kantor Kecamatan Junrejo
- d. Menciptakan suasana kerja yang kondusif, dinamis di dalam dan di luar kantor Kecamatan Junrejo
- e. Membina ketentraman dan ketertiban di masyarakat sesuai wewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan.

Adapun arah kebijakan kantor Kecamatan junrejo sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kota Batu, maka Kecamatan Junrejo telah mendudukkan diri pada posisi tatanan yang telah digariskan terutama sebagai koordinator, inisiator dan fasilitator dalam kegiatan penyelenggaraan dibidang Pemerintahan, Pembangunan dan kemasyarakatan tingkat kecamatan. Selain itu Pemerintah Kecamatan juga

mengupayakan kesetaraan dengan Wilayah Kecamatan lainnya, sehingga dapat mengejar ketertinggalan dari dua wilayah kecamatan yang lain.

B. Data Fokus

1. Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo Meliputi Jenis dan Prosedur Pelayanan

Jenis pelayanan publik yang terdapat pada Kecamatan Junrejo sangatlah banyak dan beragam, hal itu dapat dilihat menurut Kasi-kasi yang ada. Pada setiap kasi memiliki bidang-bidang khusus yang harus dikerjakan, tentu hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Misalnya kasi pemerintahan yang membidangi pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil, kasi ketentraman dan ketertiban yang membidangi ketentraman dan menjaga keamanan di wilayah kecamatan tersebut, kasi pemberdayaan masyarakat yang menitik beratkan pada pembinaan dan pengembangan masyarakat beserta lingkungan sekitar, serta kasi kesejahteraan sosial yang menitikberatkan pada peningkatan kesehatan dan keterampilan masyarakat.

Dengan pembagian tugas yang cukup jelas ini diharapkan pegawai kantor kecamatan dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan prosedur biasa disebut dengan tata cara atau tata kerja dan mempunyai bobot tersendiri yaitu berfungsi menentukan keabsahan

suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang. Karena prosedur bersifat mengatur perbuatan baik kedalam maupun keluar, maka prosedur harus diketahui dan dipahami oleh yang berkepentingan, baik pegawai maupun pihak-pihak yang berada diluar organisasi.

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian tindakan atau langkah yang harus diikuti oleh seseorang pemohon/masyarakat untuk mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan. Setiap jenis pelayanan memiliki prosedur yang berbeda dengan prosedur pelayanan yang lain.

Adapun pelayanan yang diberikan disini akan dijelaskan dengan rinci menurut Kasi yang ada di kantor Kecamatan Junrejo, yaitu sebagai berikut :

1. Seksi Pemerintahan

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang berlaku pada Seksi Pemerintahan ini memiliki beberapa tugas yang langsung berhubungan dengan publik/masyarakat yaitu dalam memberikan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain:

- a. Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Pengurusan Kartu Keluarga (KK)
- c. Pengurusan Surat Pindah
- d. Pengurusan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), dan lain-lain.



Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis pada salah seorang warga Kecamatan Junrejo, tanggal 10 Mei 2005, yaitu ibu Rukmini mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan Junrejo terkadang masih terlalu lama. Pelayanan seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) memakan waktu sebanyak 4-7 hari. Padahal KTP tersebut dibutuhkan untuk sesuatu yang bersifat mendesak dan secepatnya, namun secara garis besar pelayanan yang diberikan sudah cukup baik”.

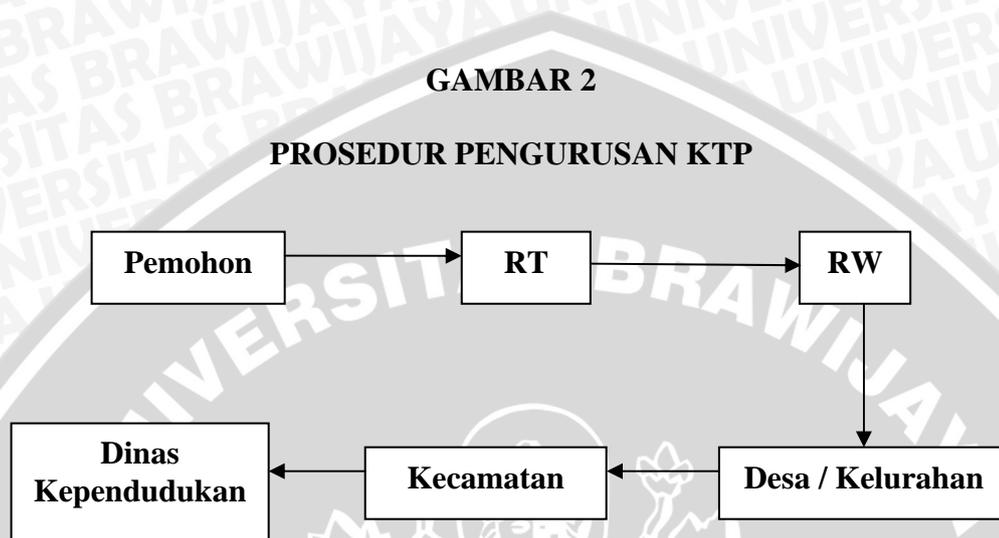
Selanjutnya dari hasil wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 11 Mei, dengan Bapak Chaiyi, SH selaku Kepala Seksi Pemerintahan mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang dilakukan oleh pihak kecamatan pada khususnya di seksi pemerintahan sudah cukup baik sesuai prosedur yang, namun tetap saja ada masyarakat yang mengeluh terutama dalam lamanya pengurusan. Akan tetapi kita semua sebagai segenap unsur organisasi akan terus melakukan instropeksi diri demi tujuan kedepan”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh seksi pemerintahan dalam proses pembuatan KTP dinilai kurang baik karena waktu yang dibutuhkan dirasa cukup lama, dimana seharusnya proses tersebut dapat dikerjakan kurang dari waktu 2 hari saja. Hal seperti ini sangatlah perlu diperhatikan oleh pihak kecamatan mengingat tuntutan dari masyarakat yang semakin berkembang dan banyak.

Selanjutnya guna mengetahui lebih jelas proses pembuatan KTP maka kita perlu mengetahui prosedur pengurusannya. Dalam

pengurusan KTP Prosedur yang harus dilalui oleh seorang pemohon dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut :



Sumber : Prosedur pengurusan KTP Kecamatan Junrejo tahun 2005

Keterangan :

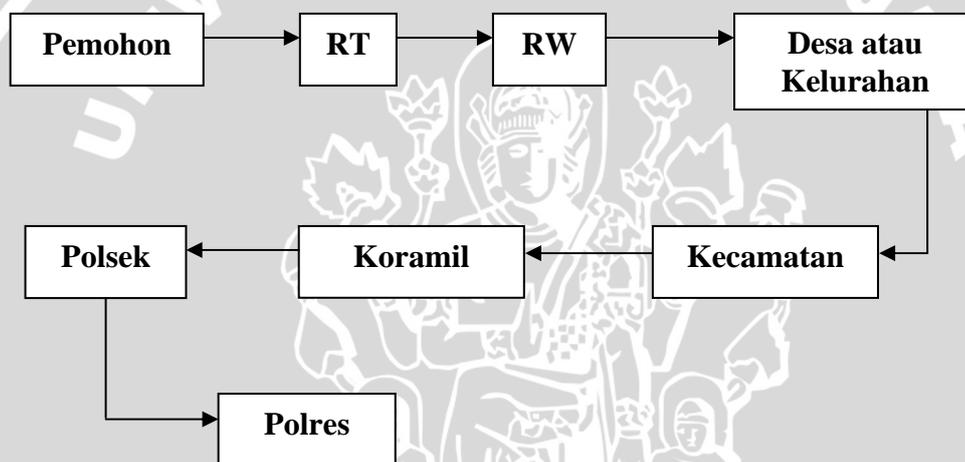
Pada pengurusan KTP dan KK seorang pemohon harus melalui beberapa tahap yaitu :

1. Pemohon untuk pertama harus datang ke RT setempat untuk meminta surat pengantar yang telah ditandatangani, perihal keperluannya untuk membuat KTP.
2. Kemudian pemohon harus meminta tandatangan serta stempel dari RW, agar surat pengantar pembuatan KTP dapat diteruskan di kantor desa / kelurahan.
3. Surat pengantar tersebut kemudian dibawa ke kantor desa dengan menambahkan pas foto ukuran 3x4 sebanyak 1 lembar yang digunakan sebagai arsip di desa / kelurahan. Di desa/kelurahan surat pengantar dari RT / RW tersebut diarsipkan dan pemohon diberikan surat pengantar baru yang berisi biodata pemohon dan tujuannya yaitu pembuatan KTP dan ditandatangani oleh kepala desa/lurah setempat yang ditujukan ke kecamatan.
4. Di kantor kecamatan surat pengantar dari desa untuk pembuatan KTP diproses lagi oleh seksi pemerintahan menjadi surat pengantar untuk dinas catatan sipil yang ditandatangani oleh camat. Pemohon harus menyerahkan 2 lembar pas foto dengan ukuran 3x4 untuk arsip di kantor kecamatan.
5. Langkah terakhir yang dilakukan pemohon adalah pada kantor dinas catatan sipil dengan menyerahkan surat pengantar dari

kecamatan dan pas foto 3x4 sebanyak 2 lembar serta uang administrasi sebesar Rp. 10.000,00.

Sedangkan dalam pengurusan Surat Keterangan Kelakuan Baik prosedur yang harus dilaksanakan dapat dilihat pada gambar 3 sebagai berikut :

GAMBAR 3
PROSEDUR PENGURUSAN SKKB



Sumber : Prosedur pengurusan SKKB Kecamatan Junrejo tahun 2005

Keterangan :

1. Pemohon untuk pertama harus datang ke RT setempat untuk meminta surat pengantar pembuatan SKKB yang telah ditandatangani oleh RT setempat.
2. Kemudian pemohon harus meminta tandatangan serta stempel dari RW, agar surat pengantar pembuatan SKKB dapat diteruskan di kantor desa / kelurahan.
3. Surat pengantar tersebut kemudian dibawa ke kantor desa dengan menambahkan pas foto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar yang digunakan sebagai arsip di desa / kelurahan. Di desa/kelurahan surat pengantar dari RT / RW tersebut diarsipkan dan pemohon diberikan surat pengantar baru yang berisi keterangan bahwa pemohon pernah atau tidak pernah melakukan tindakan kriminal

- yang telah tercatat dimasa lalu pada kantor desa. Kemudian pemohon membawa surat keterangan yang telah ditanda tangani oleh kepala desa/ lurah setempat untuk dibawa ke kecamatan.
4. Di kantor kecamatan surat pengantar dari desa untuk pembuatan SKKB diproses lagi oleh seksi pemerintahan menjadi surat pengantar untuk koramil yang ditandatangani oleh camat. Di kantor kecamatan ini pemohon harus menyerahkan 2 lembar pas foto dengan ukuran 3x4 untuk arsip di kantor kecamatan.
 5. Langkah selanjutnya adalah membawa surat pengantar yang telah ditandatangani camat ke koramil dan surat tersebut akan diproses lagi serta ditandatangani oleh Danramil. Disini pemohon juga harus menyerahkan pas foto 3x4 sebanyak 1 lembar.
 6. Kemudian pemohon melanjutkan surat pengantar dari koramil ke polsek untuk mendapatkan tandatangan dari Kapolsek dengan menyerahkan pas foto 3x4 sebanyak 1 lembar.
 7. Langkah terakhir dalam memperoleh SKKB yang diterbitkan oleh polres adalah pemohon membawa surat pengantar dari polsek setempat dan menyerahkan pas foto 3x4 sebanyak 1 lembar maka SKKB dapat langsung diterima. Dimana masa berlakunya selama 3 bulan.

Berdasarkan dua contoh tersebut di atas dapat diketahui bahwa prosedur yang harus dilakukan oleh seorang pemohon tidaklah terlalu sulit akan tetapi terlalu rumit, karena pemohon harus kesana kemari guna mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Tentu hal ini kurang diharapkan oleh masyarakat sebagai seorang pemohon karena dianggap membuang tenaga dan waktu.

2. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Pada Seksi Ketentraman ini juga melaksanakan pelayanan secara langsung kepada publik/masyarakat. Jenis kegiatan pelayanan yang diberikan misalnya :

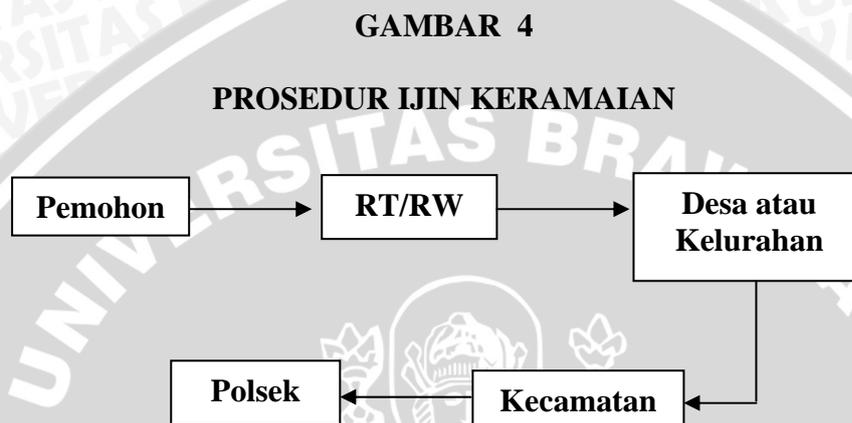
- a. Mengurus Ijin Keramaian pada saat masyarakat mengadakan suatu acara yang cukup besar. Dimana ijin ini sangat diperlukan agar ketentraman dan ketertiban masyarakat dapat dimaksimalkan
- b. Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) serta
- c. Pengurusan Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT), karena dimasa sekarang tingkat pembangunan permukiman penduduk semakin meningkat sehingga dibutuhkan ijin yang terstruktur agar tidak merugikan orang lain.

Pada dasarnya seksi ketentraman dan ketertiban ini memiliki tugas dalam menjaga keamanan dan ketertiban baik antara masyarakat dengan masyarakat, masyarakat dengan lingkungan sekitar maupun masyarakat dengan aparat pemerintahan itu sendiri.

Tugas dalam menjaga keamanan dan ketertiban ini dianggap cukup berat karena masalah-masalah yang ada akan terus berkembang seiring berjalannya waktu, untuk itu cepat dalam mengetahui masalah yang timbul dimasyarakat adalah salah satu hal terpenting yang harus diperhatikan dengan baik. Sehingga proses masalah yang timbul cepat terselesaikan.

Salah satu contoh kegiatan-kegiatan pada masyarakat yang dianggap rawan terjadinya konflik adalah saat ada acara-acara tertentu yang bersifat keramaian, masalah-masalah yang berhubungan dengan pertanahan, dan lain-lain

Salah satu contoh yang penulis ambil adalah proses pada pengurusan perijinan keramaian prosedur yang harus dilakukan oleh seorang pemohon dapat dilihat pada gambar 4 sebagai berikut :



Sumber : Prosedur Ijin Keramaian Kecamatan Junrejo tahun 2005

Keterangan :

1. Pemohon untuk pertama harus datang ke RT setempat untuk meminta surat pengantar pembuatan Ijin Keramaian yang telah ditandatangani oleh RT setempat. Kemudian pemohon harus meminta tandatangan serta stempel dari RW, agar surat pengantar pembuatan Ijin Keramaian dapat diteruskan di kantor desa/kelurahan.
2. Surat pengantar tersebut kemudian dibawa ke kantor desa. Di desa/kelurahan surat pengantar dari RT / RW tersebut di arsipkan dan pemohon diberikan surat pengantar baru yang berisi biodata pemohon dan tujuannya yaitu pengajuan ijin keramaian dan ditandatangani oleh kepala desa/lurah setempat yang ditujukan ke kecamatan.
3. Di kantor kecamatan surat pengantar dari desa untuk pengajuan ijin keramaian diproses lagi oleh seksi ketentraman dan ketertiban menjadi surat pengantar untuk Polsek ditandatangani oleh camat.
4. Langkah terakhir yang dilakukan pemohon adalah pada Polsek setempat dengan menyerahkan surat pengantar dari kecamatan. Maka surat ijin keramaian sudah dapat diterima oleh pemohon.

Pada proses perijinan seperti pada gambar 4 di atas dapat dilihat bahwa ketentraman dan ketertiban melibatkan banyak pihak diantaranya RT, RW, desa, pegawai kecamatan, serta pihak kepolisian. Disini dapat dilihat bahwa menjaga ketentraman dan ketertiban adalah kewajiban bersama.

Selanjutnya dari hasil wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 11 Mei, dengan Bapak Andi Setiawan selaku Staf Ketentraman dan Ketertiban mengatakan bahwa :

“Ketentraman dan ketertiban di wilayah Kecamatan Junrejo dianggap cukup baik, hal ini terlihat dari rendahnya tindak kekerasan maupun kriminal yang terjadi. Tentu hal tersebut tidak terlepas dari peran serta seluruh aparat kecamatan khususnya kontrol yang dilakukan oleh camat selaku pimpinan kepada semua bawahannya yang bekerja sama dengan kepolisian dan dibantu oleh masyarakat setempat”.

Sedangkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 12 Mei 2006, dengan Bapak Hartono salah seorang warga kecamatan Junrejo mengatakan bahwa :

“Peran aktif pihak kecamatan dengan mengikut sertakan warga dalam menjaga ketentraman dan ketertiban dalam lingkungan kecamatan sangat membantu. Terbukti dengan kecilnya tingkat kriminalitas dan konflik yang terjadi di Kecamatan Junrejo saat ini”.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan menjaga ketentraman dan ketertiban secara bersama-sama maka dapat menekan tingkat terjadinya kejahatan pada suatu wilayah.

3. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan ini memiliki peranan yang tidak kalah penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menjaga kelestarian lingkungan sekitar misalnya seperti melaksanakan pembangunan, penghijauan, pengendalian pencemaran lingkungan, perencanaan rehab bangunan sekolah, peningkatan jalan desa, pembinaan kebersihan lingkungan, sanitasi air, drainase dan air bersih, Melaksanakan pembinaan keberadaan Tempat Pembuangan Sampah (TPS) serta Rencana Pengelolaan Lingkungan (RKL) serta pembagian dan pemantauan Raskin (Beras Miskin).

Raskin merupakan salah satu contoh pelayanan publik yang berupa bantuan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada masyarakat miskin. Bantuan ini disalurkan dari pemerintah pusat pada masyarakat melalui pemerintahan yang ada dibawahnya, dalam hal ini kecamatan juga memiliki peranan yang cukup besar yaitu menjadi perantara raskin dari pemerintahan Dati II dengan desa-desa di bawahnya serta memantau langsung ke masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan ini masyarakat yang membutuhkan tidak datang langsung ke kecamatan untuk mendapatkan Raskin, akan tetapi pihak kecamatan dibantu oleh desa-desa di wilayahnya yang harus bisa berkerjasama dengan baik guna melayani masyarakat.

Adapun prosedur pembagian raskin dapat dilihat pada gambar

5 berikut ini :

GAMBAR 5
PROSEDUR PEMBAGIAN RASKIN



Sumber : Prosedur pengurusan KTP Kecamatan Junrejo tahun 2005

Keterangan :

1. Semua garis yang mengarah ke kanan menjelaskan proses pengumpulan data masyarakat miskin. Adapun proses pengumpulan data tersebut melalui beberapa tahap yaitu :
 - a. RT dan RW yang merupakan aparatur pemerintahan yang memiliki hubungan paling dekat dengan masyarakat. RT dan RW disini memiliki peran dalam mendata berapa jumlah warganya yang termasuk masyarakat yang benar-benar miskin dan berhak mendapatkan bantuan. Setelah data tersebut terkumpul kemudian diserahkan pada pihak desa/kelurahan.
 - b. Di tingkat desa/kelurahan data tersebut dikumpulkan dengan data-data dari RT dan RW yang lain kemudian diproses kembali sehingga ditemukan jumlah keseluruhan masyarakat miskin dalam suatu desa/kelurahan. Kemudian data dari beberapa desa/kelurahan tersebut diserahkan pada pihak kecamatan.
 - c. Di kecamatan seluruh data yang diterima dari beberapa desa/kelurahan dijumlah dan diproses untuk diajukan pada tingkat yang lebih tinggi guna mendapatkan bantuan berupa Raskin yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Semua garis yang mengarah ke kiri menjelaskan proses penyaluran Raskin.
 - a. Kecamatan menerima Raskin dari pemerintahan di atasnya sesuai dengan jumlah data masyarakat miskin yang diajukan sebelumnya. Kemudian Raskin dibagikan ke desa-desa sesuai dengan jumlah yang diberikan pada kecamatan. Akan tetapi kecamatan tetap harus memantau proses pembagian Raskin hingga sampai ke tangan masyarakat.

- b. Desa berperan sebagai penyalur Raskin dengan membagikannya kepada pihak yang lebih kecil yaitu RT dan RW setempat sesuai dengan jumlah yang ada.
- c. RT dan RW membagikan Raskin secara langsung pada masyarakat yang telah didata sebelumnya.

Pada prosedur pembagian Raskin seperti yang dijelaskan dapat dilihat bahwa pegawai pemerintahanlah yang harus aktif dalam memberikan layanannya kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan Raskin adalah program yang dibuat oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu melakukan upaya-upaya guna mendapatkannya akan tetapi masyarakat yang dianggap berhak secara otomatis akan memperolehnya.

Hal tersebut sesuai dengan ungkapan yang disampaikan oleh Bapak Fauzi S. Sos, selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat pada wawancara yang dilakukan penulis tanggal 11 Mei 2006, mengatakan bahwa :

“Dalam prosedur pembagian Raskin pegawai kecamatan berkoordinasi dengan pihak kelurahan yang memberikan data berapa banyak masyarakat yang harus menerima Raskin. Dari data yang diberikan oleh kelurahan tentang jumlah Raskin yang dibutuhkan, kemudian data tersebut diperiksa oleh pihak kecamatan. Jika dianggap sesuai maka beras yang ada di kecamatan akan langsung disalurkan kepada masyarakat melalui desa/kelurahan. Namun kecamatan tetap mengontrol pelaksanaan pembagian Raskin tersebut”.

Sedangkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 12 Mei 2006, dengan Bapak Hartono, salah seorang warga Kecamatan Junrejo mengungkapkan bahwa :

“Pembagian Raskin oleh aparat Kecamatan yang kemudian diteruskan ke desa tidak menemui hambatan yang berarti. Seluruh warga yang berhak menerima Raskin merasa puas. Pembagian yang dilakukan sudah cukup merata dan tidak ada konflik yang timbul baik antar warga maupun warga dengan aparat”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa aparat pemerintahan desa dan kecamatan saling bekerja sama dengan baik guna membagikan Raskin kepada masyarakat yang membutuhkan serta pengontrolan yang terus dilakukan guna menghindari praktek-praktek penyelewengan atau sasaran yang salah.

4. Seksi Kesejahteraan Sosial

Pelayanan yang diberikan pada seksi kesejahteraan sosial ini merupakan pelayanan yang tidak kalah penting misalnya seperti pembuatan rekomendasi pendirian masjid, panti asuhan, pembinaan posyandu dan pembinaan karang taruna. Pembinaan karang taruna merupakan salah satu contoh pelayanan publik yang upaya-upaya pembelajaran yang dilaksanakan kecamatan terhadap warganya terutama para remaja.

Bentuk dari pembinaan dan arahan yang diberikan oleh seksi ini biasanya berupa pelatihan-pelatihan baik dibidang organisasi, perbengkelan, kerajinan, dan lain-lain. Hal ini ditujukan agar semua remaja khususnya yang belum bekerja dapat memiliki keterampilan yang bermanfaat agar tercipta lapangan kerja yang baru.

Prosedur pelayanan pada seksi Kesejahteraan Sosial berbeda dengan prosedur pada seksi yang lain. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut peran aktif dari pihak kecamatan. Jadi seksi ini harus memiliki perhatian dan tanggap akan kondisi dan kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan tugasnya. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Bambang Suyono, SAB selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial saat wawancara dengan penulis yang dilakukan pada tanggal 11 Mei 2006 yaitu:

“Prosedur pada pemberian pelayanan publik di seksi kesejahteraan sosial merupakan prosedur pelayanan yang tidak diminta langsung oleh masyarakat akan tetapi pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat karena telah masuk dalam program kerja yang harus dilaksanakan. Program kerja dibentuk dari musyawarah kerja yang dilaksanakan bersama-sama dan mengikut sertakan camat, dengan melihat situasi dan kondisi yang ada dimasyarakat. Disinilah pihak kecamatan yang harus tanggap dengan apa kebutuhan dari masyarakat”.

Sedangkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 12 Mei 2006, dengan Bapak Paijan, salah seorang warga Kecamatan Junrejo mengungkapkan bahwa :

“Program yang diberikan oleh kecamatan sudah cukup terarah, seperti pembinaan karang taruna bagi kalangan muda-mudi ataupun kegiatan posyandu. Semuanya terasa sangat bermanfaat bagi masyarakat di sini”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terlihat bahwa yang menjadi acuan pelayanan kepada masyarakat pada seksi ini adalah program kerja yang telah dibuat di kantor kecamatan. Maka dalam proses pembuatan program kerja haruslah melihat kondisi-kondisi

yang ada di lapangan agar sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Peranan Camat Junrejo Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Peranan camat yang dimaksudkan guna meningkatkan pelayanan publik adalah kemampuan camat dalam menggerakkan, mengontrol, mengkoordinasikan serta memberi motivasi kepada bawahan menurut tugas pokok dan fungsi yang berlaku sehingga tercapainya suatu tujuan yaitu meningkatnya pelayanan publik sebagaimana telah dijelaskan pada fokus penulisan dan kajian pustaka di atas. Kemampuan camat tersebut tercermin dalam segala aktifitas sehari-hari dalam memimpin kecamatan. Kemampuan camat dalam menggerakkan pegawai terlihat dari cara mengarahkan bawahan, mengkoordinasikan dan pengambilan keputusan.

Sedangkan kemampuan camat dalam memberikan motivasi kepada pegawai terlihat dari aktifitas camat dalam memenuhi kebutuhan pegawai, sinkronisasi tujuan individu dengan tujuan organisasi dan pembinaan pegawai.

Guna memperoleh data tentang peningkatan tugas camat terhadap pelayanan publik, penulis telah melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara dengan Camat Junrejo serta para pegawai kecamatan, dalam hal pengambilan keputusan, pengawasan kerja, komunikasi atasan dengan bawahan serta pemberian dukungan dan arahan yang dapat dilihat lebih lengkap sebagai berikut :



a. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan suatu proses pemilihan alternatif kegiatan yang akan dipergunakan untuk memecahkan suatu persoalan dalam organisasi. Pengambilan keputusan harus dilakukan secara cepat dan tepat, sehingga keputusan yang diambil dapat mengatasi persoalan yang timbul. Untuk itu diperlukan pengetahuan yang luas serta kemampuan berfikir yang tinggi dan kreatif. Disamping itu keputusan yang baik seharusnya dapat diterima oleh semua pihak yang bersangkutan.

Keputusan yang dibuat oleh seorang camat sangat memerlukan kehati-hatian serta pandangan yang tepat dari camat tersebut terhadap hal yang diputuskan. Hal ini dapat dilakukan dengan merujuk kepada ketentuan yuridis yang mendukung data dan informasi yang akurat serta terpercaya. Sehingga dengan demikian keputusan yang dibuat dapat bermanfaat baik bagi pimpinan selaku pembuat keputusan maupun pihak-pihak yang dikenakan dalam pengambilan keputusan.

Cara lain yang seringkali ditemui adalah mengikutsertakan bawahan bahkan masyarakat dalam pengambilan keputusan yaitu dengan adanya musyawarah yang dilakukan camat dengan bawahannya serta masyarakat, dengan demikian keputusan yang diambil dapat diterima oleh semua lapisan baik camat itu sendiri, pegawai kecamatan maupun masyarakat.

Pada beberapa masalah terkadang camat menentukan sendiri keputusan yang diambil. Biasanya hal ini dilakukan jika masalah tersebut sangat mendesak serta membutuhkan pemecahan yang sangat cepat dan tepat. Untuk mengetahui keterlibatan bawahan dalam pengambilan keputusan dapat dilihat melalui tabel 11 berikut ini :

TABEL 11

KETERLIBATAN BAWAHAN DALAM AKTIFITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO

No	Keterlibatan Bawahan	Jumlah
1	Seringkali	8
2	Kadang-kadang	15
3	Tidak Pernah	2
Jumlah		25

Sumber : Data responden tahun 2006

Data pada tabel 11 menunjukkan bahwa dari 25 responden yaitu pegawai kecamatan Junrejo, sebanyak 8 orang menyatakan bahwa seringkali dilibatkan oleh camat dalam pengambilan keputusan, 15 orang menyatakan kadang-kadang dilibatkan dan 2 orang menyatakan tidak pernah dilibatkan oleh camat dalam pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa camat dalam pelaksanaan tugasnya tidak terlalu kaku melainkan memberikan kebebasan kepada bawahannya dalam pelaksanaan tugas masing-masing.

Selanjutnya dari hasil wawancara yang telah dilakukan penulis sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Drs. Robiq Yuniarto, M. AP (Sekertaris Camat), pada tanggal 3 Mei 2006 bahwa :

“Jika muncul suatu permasalahan yang kompleks yang berkaitan dengan pemerintahan, camat selalu melibatkan sekcama. Sedangkan jika permasalahan tidak terlalu rumit cukup hanya sekcama yang mengambil keputusan atau menyertakan kepala-kepala seksi yang bersangkutan. Selanjutnya keputusan yang telah diambil, dilaporkan kepada camat”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terlihat bahwa dalam pengambilan keputusan camat seringkali meminta pertimbangan kepada sekertaris camat. Akan tetapi jika permasalahan tidak terlalu berat maka dapat diputuskan sendiri oleh sekertaris camat dengan mengikutsertakan kasi-kasi yang bersangkutan, untuk selanjutnya dilaporkan kepada camat.

b. Pengawasan Kerja

Pengawasan kerja yang dilakukan oleh seorang camat haruslah bersifat ke dalam, mengawasi serta mengkoreksi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Camat harus mampu menunjukkan letak kesalahan-kesalahan yang terjadi dan melakukan perbaikan serta memberikan arahan-arahan agar penyimpangan tidak terulang kembali. Dalam hal ini pengawasan dapat dilakukan secara preventif yaitu pengawasan secara dini guna mengantisipasi sebelum terjadi penyimpangan.

Adapun pengawasan dilakukan secara represif yaitu pengawasan dilakukan untuk memberikan tindakan tegas dari penyimpangan yang terjadi. Kedua hal tersebut saling melengkapi dan memiliki kelebihan serta kekurangan masing-masing, namun bagaimanapun pengawasan tetap mengarah kepada kedua bentuk pengawasan tersebut sehingga dengan demikian bawahan dapat bekerja dengan baik demi tercapainya tujuan organisasi.

Untuk mengetahui kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh camat, dapat dilihat pada tabel 12 berikut :

TABEL 12
PENGAWASAN YANG DILAKUKAN CAMAT DI KANTOR
KECAMATAN JUNREJO

No	Pengawasan oleh camat	Jumlah
1	Seringkali	19
2	Kadang-kadang	6
3	Tidak pernah	-
Jumlah		25

Sumber : Data responden tahun 2006

Data pada tabel 12 menunjukkan bahwa sebanyak 19 orang menyatakan bahwa pengawasan seringkali dilakukan oleh camat secara langsung, sedangkan sebanyak 6 orang menyatakan kadang-kadang. Hal ini dikarenakan tugas camat yang begitu padat sehingga pengawasan tidak dilakukan secara langsung setiap hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Drs. Muhlis, M.Pd (Camat Junrejo) pada tanggal 5 Mei 2006 bahwa :

“Pengawasan yang dilakukan oleh camat bersifat fleksibel akan tetapi tetap tegas serta bertanggung jawab. Pengawasan dilakukan secara formal melalui apel pagi pukul 07.00 WIB serta apel siang pukul 15.00 WIB. Jika ada pegawai yang terlambat akan ditegur secara lisan”.

Sedangkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Selfi Sri Rahayu (Staf Kecamatan) pada tanggal 5 Mei 2006, mengungkapkan bahwa :

“Pengawasan yang dilakukan oleh camat terhadap bawahannya sudah cukup baik dan penuh toleransi, akan tetapi tetap bertanggung jawab. Jika ada kesalahan yang tidak terlalu berat, camat dapat memakluminya sehingga semangat dalam bekerja tetap terjaga”.

Merujuk pada kedua hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pengawasan yang dilakukan oleh camat terhadap bawahannya bersifat fleksibel dan sangat toleran terhadap kesalahan yang dibuat oleh bawahannya, namun tetap tegas dan bertanggungjawab.

c. **Komunikasi Atasan Dengan Bawahan**

Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu upaya penyampaian pesan kepada pihak lain. Dalam hal ini komunikasi antara atasan dan bawahan perlu berjalan dengan baik sehingga komunikasi yang terjadi tidak hanya merupakan komunikasi satu arah

yaitu antara atasan dan bawahan akan tetapi juga merupakan penyampaian ide atau gagasan dari kedua belah pihak yang tidak dimonopoli atasan selaku pimpinan, tetapi juga melibatkan bawahan untuk memberikan masukan, gagasan ataupun ide-ide baru yang sekiranya dapat bermanfaat guna kemajuan bersama.

Untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana komunikasi antara atasan dengan bawahan di kantor Kecamatan Junrejo dapat dilihat pada tabel 13 berikut :

TABEL 13
KOMUNIKASI ANTARA ATASAN DENGAN BAWAHAN DI KANTOR KECAMATAN JUNREJO

No	Komunikasi Atasan dan Bawahan	Jumlah
1	Seringkali	18
2	Kadang-kadang	7
3	Tidak Pernah	-
Jumlah		25

Sumber : Data responden tahun 2006

Sedangkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Drs. Muhlis, M.Pd (Camat Junrejo) pada tanggal 6 Mei 2006, bahwa :

“ Camat menganut prinsip kekeluargaan dalam memimpin bawahannya. Oleh karena itu komunikasi yang terjalin antara pimpinan terhadap bawahan bersifat kekeluargaan juga. Sedangkan guna terjalinnya komunikasi yang baik maka

dilakukan pertemuan rutin selama sebulan sekali. Komunikasi secara informal juga penting, sehingga suasana kerja tidak terasa begitu kaku”.

Berdasarkan hasil wawancara dan data pada tabel 13 dapat dilihat bahwa komunikasi yang dilakukan camat sudah cukup bagus yaitu dengan menggunakan prinsip kekeluargaan dalam berkomunikasi dengan bawahannya. Hal ini sangat baik guna peningkatan kinerja pegawai sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai target.

d. Pemberian Dukungan dan Arahan

Keberhasilan suatu organisasi tidak dapat terlepas dari sentuhan seorang pimpinan dalam mendukung dan mengarahkan bawahannya dalam bekerja. Tidak semua tugas pekerjaan yang diemban bawahan dapat dimengerti sepenuhnya, begitu pula sebaliknya, pimpinan juga tidak sepenuhnya menguasai secara rinci pekerjaan bawahannya. Seperti halnya pada pelayanan masyarakat yang menuntut organisasi/institusi untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Oleh sebab itu diperlukan kerja sama sehingga kegiatan saling mendukung dan mengarahkan dapat menimbulkan kebersamaan dalam bekerja. Sehingga tentunya akan memudahkan dan melancarkan kegiatan yang dilaksanakan.

Begitu pula dengan adanya kegiatan yang demikian oleh pimpinan bawahan merasa diperhatikan dan dibimbing dalam bekerja.

Kondisi ini memiliki efek kejiwaan bagi bawahan, dimana hal ini dapat memacu semangat kerja pegawai sehingga pada akhirnya jelas menguntungkan bagi organisasi dalam usahanya mencapai tujuan.

Untuk melihat bagaimana kegiatan pemberian dukungan serta arahan oleh camat terhadap bawahan dapat dilihat pada tabel 14 berikut :

TABEL 14
PEMBERIAN DUKUNGAN DAN ARAHAN OLEH CAMAT DI KANTOR
KECAMATAN JUNREJO

No	Pemberian Dukungan dan Arahan	Jumlah
1	Seringkali	18
2	Kadang-kadang	7
3	Tidak pernah	-
Jumlah		25

Sumber : Data rsponden tahun 2006

Data pada tabel 14 menunjukkan bahwa sebanyak 18 orang menyatakan bahwa pemberian dukungan dan arahan seringkali dilakukan oleh camat sedangkan sebanyak 7 orang menyatakan kadang-kadang.

Selanjutnya dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Chaiyi, SH (Kasi Pemerintahan) pada tanggal 7 Mei 2006, bahwa :

“Camat dalam memberikan arahan serta dukungannya kepada pegawai tergantung pada situasi dan kondisi yang ada. Camat

selalu mempercayakan pada Kasi maupun staf yang ada jika pekerjaan bersifat seperti biasa. Namun jika mendapatkan pekerjaan baru maka camat akan memberikan arahan serta petunjuk seperlunya sehingga bawahan juga merasa nyaman dalam bekerja”.

Dilihat dari wawancara di atas, camat tidak sepenuhnya memberikan arahan serta dukungan akan tetapi tergantung pada situasi dan kondisi yang ada selebihnya camat mempercayakan pekerjaan kepada bawahannya.

3. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Keberhasilan suatu proses pelayanan sangat tergantung pada dua belah pihak yaitu aparat pelayanan dan pihak yang dilayani. Suatu pelayanan akan berjalan dengan baik jika didukung faktor-faktor seperti pendidikan, sarana dan prasarana serta disiplin kerja. Guna memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dapat dilihat sebagai berikut :

a. Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor yang sangat vital terhadap pencapaian tujuan pada suatu organisasi. Tinggi rendahnya tingkat pendidikan akan berpengaruh terhadap kinerja setiap pegawainya.

Pada hakekatnya pendidikan merupakan usaha sadar manusia untuk mengembangkan kepribadian dan meningkatkan kemampuannya. Karena sumber daya manusia yang besar diimbangi

dengan tingkat pendidikan yang cukup baik maka kualitas sumber daya manusia tersebut akan memiliki kualitas yang baik namun sebaliknya apabila sumber daya manusia yang besar tidak diimbangi dengan tingkat pendidikan yang cukup baik maka kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan akan memiliki kualitas yang rendah.

Oleh karenanya pendidikan merupakan unsur yang sangat penting dan mendasar dalam mencapai tujuan serta memajukan pola pikir dan moral dari pegawai kecamatan serta masyarakat sehingga wilayah tersebut semakin berkembang baik dari segi pembangunan maupun perekonomian.

Guna melihat seberapa besar pengaruh pendidikan dalam proses pemberian pelayanan publik dapat dilihat pada tabel 15 berikut ini :

TABEL 15

PENGARUH PENDIDIKAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JUNREJO

No	Pengaruh pendidikan	Jumlah
1	Sangat berpengaruh	22
2	Kurang berpengaruh	8
3	Tidak berpengaruh	-
Jumlah		30

Sumber : Data responden tahun 2006

Data pada tabel 15 menunjukkan bahwa pendidikan sangat berpengaruh dalam pelayanan publik. Sebanyak 22 orang menyatakan

bahwa pendidikan memiliki pengaruh yang besar dalam pelayanan publik, sedangkan hanya sebanyak 8 orang yang menyatakan pendidikan kurang berpengaruh dalam pelayanan publik..

Selanjutnya dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan salah seorang masyarakat Junrejo sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Moelyo Utomo pada tanggal 17 Mei 2006, bahwa :

“Pendidikan dapat dikatakan sebagai faktor penting atau mungkin yang utama dalam pelayanan publik Namun terkadang masyarakat yang menerima pelayanan justru tidak menganggap pendidikan sebagai faktor yang utama akan tetapi faktor keramah tamahanlah yang dirasa lebih penting dalam memberikan pelayanan.”

Sedangkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 17 Mei 2006 dengan Bapak Bapak Chaiyi, SH (Kasi Pemerintahan), mengungkapkan bahwa :

“Pendidikan merupakan faktor yang sangat penting dan sangat menunjang bagi seorang aparat dalam bekerja, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan, dengan tingginya pendidikan seseorang maka secara teknis ia mampu bekerja dengan baik namun tanpa mengabaikan pengalaman kerja pula”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pendidikan merupakan faktor yang penting dalam proses pelayanan publik namun tidak semua orang memandang pelayanan itu baik atau buruk dari tingkat pendidikan pegawainya akan tetapi dilihat dari keramah tamahan pegawai dalam memberikan pelayanan.

b. Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang kuat pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintahan. Bisa dibayangkan jika dalam suatu institusi/organisasi setiap pegawai atau anggotanya memiliki tingkat kedisiplinan yang sangat rendah dalam bekerja. Pastilah organisasi tersebut tidak akan berjalan dengan semestinya atau bahkan gagal dalam pencapaian tujuannya sekalipun.

Oleh karenanya sangat dibutuhkan aturan-aturan dan sanksi yang jelas dan tegas guna penegakan disiplin kerja pada kantor kecamatan. Salah satu hal terpenting yang perlu ditumbuhkan dan dikembangkan adalah kesadaran dari masing-masing anggota akan pentingnya kedisiplinan dalam bekerja. Dengan disiplin maka hasil kerja dari pegawai tersebut dapat dimaksimalkan dan masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan.

Disiplin kerja dapat diukur melalui beberapa hal seperti tingkat kehadiran pegawai, ketepatan waktu saat datang dan pulang bekerja, tidak pernah meninggalkan kantor saat jam kerja karena keperluan pribadi tanpa seijin dari pihak kecamatan, dan lain-lain.

Untuk melihat seberapa besar pengaruh disiplin pegawai kecamatan dalam pelayanan publik dapat dilihat pada tabel 16 berikut ini :

TABEL 16

**PENGARUH DISIPLIN PEGAWAI KANTOR KECAMATAN JUNREJO
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**

No	Tingkat Disiplin Pegawai	Jumlah
1	Sangat berpengaruh	22
2	Kurang berpengaruh	8
3	Tidak berpengaruh	0
Jumlah		30

Sumber : Data responden tahun 2006

Tabel 16 menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang, hal ini tentu sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan yang kurang dari masyarakat itu sendiri.

Selanjutnya dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan salah seorang masyarakat yaitu Bapak Yasin pada tanggal 12 April 2006 mengungkapkan bahwa :

“Tingkat disiplin pegawai di kecamatan Junrejo dapat dikatakan cukup baik, hanya saja masih ada beberapa yang sering terlihat datang terlambat atau keluar tanpa ijin pada jam kerja. Tentu hal ini akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, untuk itu kedisiplinan pegawainya perlu terus ditingkatkan”.

Sedangkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 13 April 2006 dengan Bapak Drs. Robiq Yunianto, M. AP (Sekertaris Camat), mengungkapkan bahwa :

“Pengawasan kerja yang dilakukan oleh Camat kami sudah cukup baik serta penuh toleransi akan tetapi tetap memberlakukan sanksi-sanksi yang tegas bagi pegawai-

pegawai yang membuat kesalahan atau tidak disiplin sehingga tingkat kedisiplinan pegawai kecamatan dapat terjaga”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai Kecamatan Junrejo masih kurang. Hal ini terbukti dari masih adanya pegawai yang keluar pada jam kerja atau bahkan terlambat datang ke kantor. Jika hal seperti ini dibiarkan terus menerus akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pada akhirnya akan merusak citra institusi itu sendiri.

c. Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana disini adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi tersebut. Seperti pada tabel 7 yang menjelaskan tentang daftar sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor Kecamatan Junrejo.

Mengingat pentingnya faktor sarana dan prasarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka sudah sewajarnya jika Kantor Kecamatan Junrejo harus berusaha terus meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan

selain dapat menunjang keberhasilan dalam bekerja juga tentunya dapat meningkatkan pelayanan publik.

Untuk mengetahui apakah sarana dan prasarana memiliki pengaruh terhadap pelayanan publik sebagaimana ditekankan pada teori sebelumnya maka dapat dilihat pendapat dari beberapa responden pada tabel 17 berikut :

TABEL 17

PENGARUH SARANA DAN PRASARANA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JUNREJO

No	Pengaruh Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Sangat berpengaruh	30
2	Kurang berpengaruh	-
3	Tidak berpengaruh	-
Jumlah		30

Sumber : Data responden tahun 2006

Berdasarkan data pada tabel 17 terlihat bahwa sebanyak 30 orang menyatakan bahwa sarana dan prasarana sangat berpengaruh dalam proses pelayanan publik. Hal ini menandakan bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang tidak dapat terlewatkan dalam pelayanan publik.

Kemudian dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 13 April 2006 dengan Bapak Bambang Suyono, SAB (Kasi Kesejahteraan Sosial), mengungkapkan bahwa :

“Tidak bisa dipungkiri bahwa sarana dan prasarana, dimulai dari peralatan kantor seperti meja, kursi, telepon, fax, komputer hingga sarana kendaraan bermotor memiliki peran

yang sangat vital dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya di Kecamatan Junrejo, sarana dan prasarana yang ada sudah cukup baik dari segi jumlah maupun kondisinya namun pengembangan dan perawatan yang baik tetaplah perlu diperhatikan.

Sedangkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan salah seorang masyarakat yaitu Bapak Nasir pada tanggal 13 April 2006 mengungkapkan bahwa :

“Jika melihat fasilitas atau sarana dan prasarana yang terdapat pada Kecamatan Junrejo saat ini dapat dikatakan cukup memadai. Namun alangkah lebih baik lagi jika sarana dan prasarana yang telah ada terus dikembangkan dan diperbarui, karena akan sangat menunjang dalam proses pelayanan yang diberikan mengingat masyarakat yang semakin kritis terhadap kebutuhan mereka”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang aparat dan masyarakat Junrejo di atas dapat dilihat bahwa sebenarnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kecamatan Junrejo sudah cukup baik dan memadai akan tetapi pengembangan dan perbaruan tetap harus menjadi prioritas utama karena kebutuhan dari masyarakat yang begitu banyak.

C. Analisis dan Interpretasi Data

Setelah penulis menyajikan data mengenai berbagai aspek peningkatan tugas camat, pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, maka selanjutnya dalam penulisan ini disajikan analisa data dan pada akhirnya dengan adanya sajian data dapat

ditarik kesimpulan yang sesungguhnya. Mengenai fokus-fokus di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo meliputi Jenis dan Prosedur Pelayanan

Merujuk pada data sebelumnya bahwa jenis dan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh kecamatan Junrejo adalah sangat beragam. Berikut akan penulis bahas lebih lanjut jenis dan prosedur pelayanan yang diberikan menurut seksi yang ada beserta permasalahan yang kerap dijumpai :

1. Seksi Pemerintahan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan penulis di Kecamatan Junrejo, pelayanan publik yang diberikan pada seksi pemerintahan cukup beragam seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Surat Pindah ataupun Surat Keterangan Kelakuan Baik dan telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hampir pada seluruh pelayanan yang diberikan pada seksi ini beberapa masyarakat mengaku cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Namun ada beberapa kelemahan dan kekurangannya seperti telah diuraikan pada contoh pengurusan KTP dapat dilihat bahwa dalam pembuatan KTP seorang pemohon harus melalui beberapa tahap. Disamping tahapan atau langkah-langkah yang cukup rumit, proses pembuatan KTP yang dilakukan di

Kecamatan Junrejo pada umumnya memakan waktu sekitar 4 hingga 7 hari. Hal tersebut merupakan suatu hambatan bagi seorang pemohon yang menginginkan atau membutuhkan KTP tersebut dalam waktu singkat karena kepuasan seseorang sangatlah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Contoh yang lain juga terdapat pada proses pelayanan seperti prosedur pengurusan SKKB yang sebenarnya terlalu rumit dimana masyarakat harus kesana kemari guna mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Hal seperti ini tentunya akan menguras banyak tenaga dan waktu yang sebenarnya sangat tidak diharapkan oleh seorang pemohon.

Jika merujuk pada teori yang diungkapkan oleh Islamy, dimana prinsip pelayanan haruslah bersifat sederhana (cepat, mudah dan tepat), aman dan terbuka. Pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Junrejo dapat dikatakan masih kurang sempurna. Untuk itu pegawai kecamatan juga harus memperbaiki serta meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan yang dapat membuat masyarakat menjadi tidak puas akan pelayanan yang diberikan.

Disinilah peran seorang camat dibutuhkan dalam memotivasi pegawainya untuk bekerja lebih giat dan profesional. Dalam peningkatan tugasnya, apa yang dilakukan oleh camat

sudah sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada namun harus terus menjaga, melakukan kontrol dan memberikan arahan akan tugas yang diemban bawahannya dalam pelayanan kepada masyarakat yang menyangkut keramah tamahan, kesopanan serta profesionalisme kerja aparat.

2. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh penulis di Kecamatan Junrejo. Pelayanan yang dilakukan pada seksi ini kurang begitu beragam, seperti pengurusan ijin keramaian, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT). Secara garis besar ketentraman dan ketertiban di wilayah Kecamatan Junrejo sudah cukup baik sebagaimana telah dijelaskan pada uraian sebelumnya.

Tingkat kriminal yang terjadi di Kecamatan Junrejo juga sangat kecil. Sikap kecamatan yang bersifat pro-aktif terhadap segala kegiatan masyarakat sangat mendukung proses pelayanan. Seperti halnya pada proses pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) atau Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT), masih banyak masyarakat yang belum mengerti akan pentingnya Ijin Mendirikan Bangunan atau Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT) yang sebenarnya sangat berpotensi menimbulkan konflik antar masyarakat. Untuk itu pihak kecamatan harus terus

melakukan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat akan pentingnya IMB dan IPPT tersebut.

Dalam hal ketentraman dan ketertiban semua pihak harus dapat bekerjasama dengan baik antara aparat kecamatan dengan kepolisian serta partisipasi masyarakat yang sangat dibutuhkan sehingga terciptanya hubungan serta komunikasi yang baik antara aparat dengan masyarakat, sesuai dengan visi dan misi yang diemban oleh Kecamatan Junrejo yaitu pelayanan yang bersifat adil dan aman.

Mengingat salah satu dari azas pelayanan publik yaitu adanya kesamaan serta keseimbangan hak dan kewajiban dimana pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing, maka penting bagi kedua belah pihak untuk dapat saling memahami satu sama lain.

Hal seperti ini sudah terlihat di Kecamatan Junrejo yang bersikap pro-aktif terhadap segala kegiatan masyarakat. Memberikan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat tentang program-program kecamatan baik yang lama maupun baru secara rutin akan sangat membantu dalam proses pelayanan dan akan menghindarkan konflik antar sesama.

Dalam hal ini peran camat sangat dibutuhkan guna membina hubungan baik antara pihak kepolisian dan kecamatan maupun masyarakat sehingga ketentraman dan ketertiban dapat



selalu terjaga yang pada akhirnya berdampak pada kedamaian di masyarakat.

3. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh penulis di Kecamatan Junrejo dimana pelayanan yang diberikan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat seperti pembinaan keberadaan Tempat Pembuangan Sampah (TPS) serta Rencana Pengelolaan Lingkungan (RKL) serta pembagian dan pemantauan Raskin (Beras Miskin), dan lain-lain. Dirasakan oleh masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan tersebut sudah cukup baik.

Jika melihat pada data yang ada terutama dalam pemantauan serta pembagian Raskin bahwa prosedur yang diterapkan oleh pihak kecamatan sangat jelas mulai dari pendataan hingga pada akhirnya pembagian Raskin kepada masyarakat yang membutuhkan. Hal ini senada dengan pengakuan salah seorang pejabat kecamatan dimana proses pembagian Raskin kepada masyarakat telah memenuhi prosedur yang jelas.

Pemantauan serta kontrol yang baik inilah yang sangat diperlukan, data yang diperoleh haruslah dipastikan benar agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang mengakibatkan tidak



tersalurkannya Raskin kepada pihak yang semestinya. Disinilah peran camat yang sesungguhnya dimana ia harus mampu memantau serta mengontrol segala kegiatan di kecamatan karena dikhawatirkan adanya pihak-pihak yang tidak berkepentingan yang dapat mengganggu atau merusak kinerja dan keharmonisan suasana kerja.

Kontrol dan sanksi yang tegas dari pimpinan sangatlah penting, mengingat banyaknya penyelewengan-penyelewengan dana yang kerap terjadi di negara kita, sehingga dibutuhkan tanggung jawab yang tegas. Penerapan azas dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang bersifat keterbukaan inilah yang perlu terus dipertahankan sehingga apa yang diharapkan oleh masyarakat dapat tercapai dengan baik.

Kesadaran dan loyalitas serta tindakan tegas seorang camat sangatlah berpengaruh dalam melakukan kontrol terhadap bawahannya. Dengan adanya kontrol yang baik maka dapat meminimallisir terjadinya penyelewengan-penyelewengan yang tidak diinginkan. Karena pada dasarnya bawahan yang mampu melakukan penyelewengan pasti bukan hanya karena ada kesempatan akan tetapi juga menganggap bahwa sanksi yang ada tidaklah berat sehingga dia mampu menghadapinya. Namun dengan sikap tegas yang dimiliki camat maka kemungkinan tersebut dapat ditekan.

4. Seksi Kesejahteraan Sosial

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh penulis di Kecamatan Junrejo secara garis besar pelayanan yang diberikan oleh seksi kesejahteraan sosial sudah cukup baik. Namun seksi kesejahteraan sosial dituntut untuk aktif dalam memperhatikan kebutuhan-kebutuhan dari masyarakat. Walaupun masyarakat tidak langsung mengajukan permohonan pelayanan tersebut. Tingkat kesejahteraan sosial masyarakatnya ini akan menunjukkan berhasil tidaknya aparatur pemerintahan.

Akan tetapi seksi ini diharapkan memiliki daya tanggap terhadap fenomena yang terjadi di masyarakat. Misalnya pembuatan rekomendasi pendirian masjid, pembinaan karang taruna dan peningkatan kesehatan ibu dan balita melalui Posyandu. Seperti dijelaskan pada bahasan sebelumnya dalam pembinaan karang taruna sudah dianggap baik, hal ini dikarenakan pegawai kecamatan telah memiliki program kerja yang jelas dan mengena pada sasaran yaitu para remaja khususnya yang menjadi pengangguran. Maka diberikan pembinaan dan arahan agar remaja tersebut dapat memiliki keterampilan yang bermanfaat dan dapat membuka lapangan kerja baru. Tentu hal ini merupakan pelayanan publik yang sangat dibutuhkan dan memiliki prospek yang jauh lebih baik kedepannya.

Pentingnya peran aktif camat disini tidak hanya dari segi kontrol dan pemantauan akan tetapi juga memiliki kepekaan terhadap permasalahan warganya sehingga wilayahnya dapat berkembang dengan baik tidak hanya dari segi fisiknya saja namun juga pada tingkat ekonomi, kesehatan, keamanan dan ketentraman. Apabila masalah-masalah tersebut dapat diatasi maka camat dapat dikatakan berhasil dalam menjadi seorang pemimpin.

2) Peranan Camat Junrejo Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Sebagaimana disebutkan pada bagian terdahulu dimana peningkatan tugas camat merupakan kemampuan seorang camat dalam menggerakkan, mengontrol, dan mengkoordinasikan organisasi beserta bawahannya sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada sehingga tercapainya tujuan organisasi. Maka dari pada itu dapat dikatakan bahwa camat disamping dipandu oleh sistem yang ada pada organisasi, juga bekerjasama dengan bawahannya sehingga tercapainya tujuan organisasi harus menunjukkan norma perilaku yang bersumber pada dirinya.

Peran seorang camat sangatlah dibutuhkan dalam memotivasi pegawainya untuk bekerja lebih giat dan profesional. Sesuai dengan pernyataan UU No 32 tahun 2005 pasal 126 ayat 3 dimana camat sebagai penguasa tunggal, artinya memimpin, mengkoordinasikan pembangunan dan membina kehidupan masyarakat di segala bidang. Maka dalam

kedudukannya camat memiliki fungsi mempengaruhi, mendorong, mengarahkan dan menggerakkan masyarakat yang ada di wilayahnya atas dasar wewenang, tugas dan tanggung jawab yang dimiliki. Sebagai penguasa tunggal camat juga memiliki peranan dalam pelaksanaan fungsi motivasi. Sebagai seorang pemimpin ia tidak boleh memaksakan karena ada hubungan manusiawi antara yang menggerakkan dan yang digerakkan.

Untuk memperoleh gambaran mengenai peningkatan tugas camat maka berikut ini akan ditinjau lebih jauh dari berbagai aspek sebagai berikut :

1. Pengambilan Keputusan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan penulis di Kecamatan Junrejo dalam mengambil suatu keputusan seringkali camat selaku pimpinan juga melibatkan bawahannya seperti dijelaskan pada tabel 12 pada bahasan sebelumnya.

Pengambilan keputusan dalam situasi dan kondisi yang tidak tetap merupakan aspek terberat sekaligus yang terpenting bagi seorang pemimpin. Pengambilan keputusan disini merupakan tugas seorang pimpinan dalam hal ini seorang camat dimana seorang camat tidak luput dari kerja sama bawahannya dalam pelaksanaannya guna pencapaian tujuan organisasi.

Mengingat begitu kompleks dan banyaknya pekerjaan, mustahil seorang camat dapat menyelesaikan pekerjaannya seorang

diri. Maka dari itu dalam pelaksanaannya sesuai tugas dan fungsi yang ada camat akan dibantu oleh sekretaris camat beserta beberapa seksi di kecamatan. Camat yang dibebani tanggung jawab yang cukup besar sehingga sangat berat untuk memutuskan suatu keputusan yang tepat ditengah situasi dan kondisi yang tidak menentu sehingga perlu bagi camat untuk mengaktifkan seluruh bawahannya tersebut. Melalui peran camat dalam membina serta menggerakkan seluruh bawahannya akan sangat membantu dalam pelaksanaan tugas dan akan menumbuhkan suasana yang harmonis dan kondusif pada organisasi.

Dalam pengambilan keputusan, Camat Junrejo seringkali meminta pertimbangan kepada sekretaris camat. Akan tetapi jika permasalahan tidak terlalu berat maka dapat diputuskan sendiri oleh sekretaris camat dengan mengikutsertakan kasi-kasi yang bersangkutan, untuk selanjutnya dilaporkan kepada camat.

Keterlibatan bawahan sangatlah penting dalam pengambilan suatu keputusan disamping camat akan mendapatkan kemudahan dalam pemecahan suatu masalah juga bawahan akan merasa mendapatkan sebuah penghargaan akan keberadaan dan keterlibatan mereka sehingga nantinya akan tercapainya tujuan yaitu peningkatan pelayanan publik. Keterlibatan bawahan disini sangat beragam mulai dari pemberian ide atau gagasan hingga ikut serta langsung dalam



pengambilan keputusan sehingga dengan sendirinya peran bawahan juga sangat vital.

Hal ini menunjukkan bahwa camat dalam pelaksanaan tugasnya tidak terlalu kaku melainkan memberikan kebebasan kepada bawahannya dalam pelaksanaan tugas masing-masing. Singkat kata bahwa camat telah mampu menunjukkan perannya sebagaimana mestinya yaitu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat serta mampu memanfaatkan hubungan antara eksekutif dan bawahan, dengan mempersatukan seluruh keinginan bawahannya dan menciptakan adanya persatuan tujuan sehingga organisasi dapat berfungsi secara efektif dan produktif.

2. Pengawasan Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan penulis dimana seperti dijelaskan sebelumnya yaitu pada tabel 13, dapat dilihat bahwa pengawasan yang dilakukan oleh camat pada bawahannya sudah cukup baik. Hal ini mengingat begitu banyaknya tugas yang harus dilaksanakan oleh seorang camat. Namun camat tersebut masih sempat mengawasi bawahannya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Seorang pimpinan organisasi melakukan fungsi pengawasan agar organisasi yang dipimpinnya dapat berjalan mencapai tujuan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Kecamatan sebagai salah

satu organisasi pemerintahan yang berorientasi kepada kesejahteraan masyarakat menyebabkan fungsi pengawasan disini menjadi sangatlah penting. Penyimpangan-penyimpangan yang timbul dalam pelaksanaan tugas akan dapat merugikan masyarakat. Maka dari pada itu camat haruslah benar-benar sanggup memberikan pengawasan yang baik terhadap pelaksanaan tugas oleh bawahannya.

Pemimpin dalam hal ini adalah camat berkewajiban untuk melakukan pengawasan, tetapi juga harus memperhatikan perilaku bawahan sehingga tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai dengan baik terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Saat mengawasi mereka melakukan pekerjaan camat hendaklah memperlihatkan kesan simpatik dan tidak menjadikan bawahan semata-mata sebagai suatu alat yang dapat diarahkan sedemikian rupa sehingga bawahan dapat menerima dan berupaya untuk menjalankan tugas yang selanjutnya dapat mendorong semangat kerja kearah pencapaian tujuan yaitu pelayanan publik yang lebih baik.

Camat dalam melakukan pengawasan kerja terhadap bawahannya bersifat fleksibel dan penuh toleransi namun tetap tegas dan bertanggung jawab sehingga hubungan antara atasan dengan bawahan dapat terjalin dengan baik. Apa yang telah dilakukan oleh camat seperti ini dapat dikatakan sebagai suatu prestasi tersendiri jika



melihat dari kepentingan organisasi yang berujung pada kepentingan masyarakat.

Namun pada fakta yang ditemui penulis dilapangan adalah seringkali ketidakhadiran camat karena ada urusan keluar kota maupun urusan-urusan lain, dimana bawahan sering tidak terkontrol. Namun hubungan yang baik dengan bawahan sering disalah artikan oleh bawahannya karena tidak jarang bawahan yang melakukan kesalahan seperti meninggalkan kantor saat jam kerja untuk urusan pribadi atau kesalahan-kesalahan lain selalu beranggapan sanksi yang akan diberikan camat tidaklah berat karena hubungan keduanya sangat dekat. Tentu hal ini sangat sulit dihilangkan dan merugikan banyak pihak terutama masyarakat. Untuk itu pengawasan dari pimpinan serta kesadaran pegawai perlu sangat ditingkatkan lagi.

3. Komunikasi Antara Atasan dengan Bawahan

Merujuk pada hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan penulis di Kecamatan Junrejo bahwa komunikasi antara atasan dengan bawahan sudah cukup baik, hal ini telah dijelaskan sebelumnya yaitu terlihat pada tabel 14, dimana sebagian besar dari pegawai kantor kecamatan yang menjadi responden menyatakan bahwa komunikasi antara atasan dengan bawahan sering sekali dilakukan dengan baik.

Pada dasarnya seorang pimpinan dalam memberikan tugas kepada bawahannya selalu mengharapkan tercapainya hasil kerja yang maksimal. Demikian pula bagi seorang camat dalam mendelegasikan tugas kepada bawahan sudah pasti menghendaki agar bawahannya dapat menciptakan hasil kerja yang sesuai dengan tugas yang diberikan.

Untuk itu seorang camat yang baik tidak hanya mengembangkan bawahannya secara individu akan tetapi juga mengetahui bagaimana untuk menghasilkan yang terbaik dari orang-orang tersebut ketika bawahan bekerja sebagai kelompok. Maka dari pada itu sangat dibutuhkan komunikasi serta kerja sama yang baik antara atasan dengan bawahan. Komunikasi yang digunakan haruslah merupakan komunikasi dua arah atau penyampaian ide serta gagasan dari kedua belah pihak yang tidak dimonopoli atasan selaku pimpinan, tetapi juga melibatkan bawahan untuk memberikan masukan, gagasan ataupun ide-ide baru yang sekiranya dapat bermanfaat guna kemajuan bersama.

Sedangkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dimana camat menganut prinsip kekeluargaan dalam memimpin bawahannya seperti ini sangat diperlukan sehingga komunikasi yang terjalin dalam organisasi dapat berjalan dengan baik. Komunikasi dilakukan secara satu arah maupun dua arah dimana keduanya memiliki keuntungan tersendiri bagi kedua belah pihak. Komunikasi

searah dapat berlangsung cepat dan efisien serta dapat melindungi pimpinan sehingga bawahan tidak melihat adanya kesalah ataupun kelemahan camat.

Adapun komunikasi yang dilakukan secara dua arah memiliki beberapa keuntungan seperti perintah yang diberikan dapat diterima dengan lebih akurat dan tepat karena dapat didiskusikan jika kurang dimengerti, serta mengurangi kesalahpahaman sehingga tercipta suasana yang lebih harmonis dan demokratis. Dalam komunikasi camat juga selalu menekankan dan mendorong semangat pegawai dengan menumbuhkan saling pengertian dan saling menghargai satu sama lain sehingga menumbuhkan rasa persatuan sebagai satu team. Hal ini diperlihatkan camat dengan melakukan pertemuan-pertemuan rutin selama sebulan sekali, apel pagi, dan komunikasi tidak hanya secara formal akan tetapi juga informal sehingga suasana tidak terasa kaku dan tidak menimbulkan kejenuhan pada bawahannya. Akan tetapi ketegasan seorang pemimpin harus tetap dijaga, hal tersebut untuk menjaga agar bawahan tidak menyalahartikan kedekatan hubungan tersebut.

4. Pemberian Dukungan dan Arahan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan penulis di Kecamatan Junrejo Seperti pada hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada tabel 15 bahwa dukungan dan arahan

yang diberikan oleh camat sudah cukup sering dan baik. Tentu semuanya bertujuan agar pelayanan kepada masyarakat semakin baik kualitasnya.

Mengarahkan dapat diartikan sebagai sejauh mana seorang pemimpin melibatkan diri dalam komunikasi satu arah. Bentuk dari arahan dalam komunikasi satu arah ini dapat berupa menetapkan peranan yang seharusnya dilakukan bawahan dan memberitahukan bawahan apa yang seharusnya dikerjakan.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan camat dari hasil pengamatan penulis di lapangan, terdapat kenyataan bahwa camat dalam memberikan arahan serta dukungannya kepada pegawai tergantung pada situasi dan kondisi yang ada. Camat selalu mempercayakan pada Kasi maupun staf yang ada jika pekerjaan bersifat seperti biasa. Namun jika mendapatkan pekerjaan baru maka camat akan memberikan arahan serta petunjuk seperlunya sehingga bawahan juga merasa nyaman dalam bekerja.

Berdasarkan pada kenyataan seperti di atas dapat dilihat bahwa apa yang dilakukan oleh camat sangatlah baik. Camat sepenuhnya percaya kepada bawahannya akan tetapi jika bawahannya menemui suatu kesulitan maka ia tidak segan-segan untuk memberikan arahan serta petunjuk-petunjuk yang jelas. Begitu pula kenyataan seperti ini dapat diterima dengan baik oleh para

pegawainya sehingga segala aktifitas yang dilakukan oleh camat sangat efektif dalam peningkatan pelayanan publik.

3) Faktor-faktor yang Berpengaruh Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis di lokasi penelitian sebagaimana disebutkan pada bagian terdahulu bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi proses peningkatan pelayanan publik diantaranya pendidikan, disiplin kerja sarana prasarana. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik antara lain :

a. Pendidikan

Berdasarkan hasil pengamatan penulis menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pegawai kecamatan Junrejo cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat pada tabel 10 yang menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Junrejo mayoritas menempuh pendidikan formal hingga tingkat SMU dan PT. Pegawai dengan pendidikan yang baik juga memiliki kemampuan untuk memahami tugas-tugasnya dengan baik.

Tingkat pendidikan seorang pegawai merupakan faktor yang sangat penting dalam hal peningkatan pelayanan publik. Tingkat pendidikan yang dimaksud disini yaitu pendidikan formal yang telah dinyatakan lulus atau tamat. Pendidikan formal dianggap penting karena pendidikan formal merupakan pendidikan dasar yang harus

dimiliki oleh semua pegawai. Pendidikan formal merupakan salah satu unsur terpenting dalam tolak ukur kualitas atas sumberdaya manusia yang ada dan sumber daya manusia yang dimaksud adalah pegawai itu sendiri.

Tugas tersebut merupakan tanggungjawab yang cukup berat dan harus diemban oleh para pegawai. Dengan tingkat pendidikan seperti di atas maka dapat dipastikan seluruh tugas yang harus dilaksanakan dapat diselesaikan dengan baik. Hal ini menggambarkan bahwa di kecamatan tersebut memiliki sumber daya manusia yang cukup berkualitas.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat Junrejo seperti telah dijelaskan pada kajian sebelumnya. Dimana menganggap bahwa pendidikan bukanlah faktor utama dalam pelayanan publik melainkan kepuasan masyarakat dinilai dari keramahtamahan pegawai yang memberikan pelayanan. Disamping tingkat pendidikan yang cukup tinggi di Kecamatan Junrejo keramahtamahan dinilai sudah cukup baik akan tetapi perlu terus ditingkatkan lagi.

b. Disiplin Kerja

Berdasarkan hasil pengamatan penulis menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pegawai kecamatan Junrejo cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat pada tabel 16 yang menunjukkan bahwa pegawai Kantor

Kecamatan Junrejo memiliki kedisiplinan yang cukup baik dalam menjalankan tugas-tugasnya. Disiplin merupakan suatu sikap yang mencerminkan ketaatan dan ketepatan pada suatu aturan. Disiplin kerja dapat dijadikan sebagai faktor yang dipergunakan dalam mengukur tingkat keberhasilan sehingga tercapainya tujuan suatu organisasi.

Tingkat kedisiplinan dapat dilihat dari beberapa hal antara lain ketepatan waktu saat datang dan pulang kerja serta tidak keluar tanpa seijin pihak kecamatan. Akan tetapi pada fakta yang dilihat di Kecamatan Junrejo masih ada pegawai kecamatan yang melanggar seperti keluar kantor saat jam kerja tanpa seijin pihak kecamatan, hal ini tentu akan menghambat proses pelayanan. Misalnya saat ada seorang masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu seorang pegawai yang pada saat itu belum datang atau sedang keluar tanpa ada kejelasan kemana dan apa yang dilakukan.

Hal tersebut dapat mengakibatkan ketidakpuasan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan cepat dan tepat.. Padahal tujuan yang hendak dicapai oleh kecamatan adalah memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Guna meningkatkan kedisiplinan pegawai tersebut maka dibutuhkan sanksi-sanksi yang jelas dan tegas serta pentingnya menumbuhkan kesadaran diri pada pegawai di kantor Kecamatan Junrejo. Disiplin

dalam bekerja akan tercipta apabila pegawainya memiliki kesadaran dan tanggung jawab akan tugas-tugas yang harus dilaksanakan.

c. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil pengamatan penulis menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pegawai kecamatan Junrejo cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat pada tabel 17 yang menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Junrejo memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap, baik serta memadai guna menunjang kelancaran proses pemberian pelayanan publik.

Kecamatan Junrejo telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap seperti dijelaskan pada tabel 7. Faktor ini sangatlah penting dalam peningkatan dan kelancaran pelayanan publik, maka sudah sewajarnya jika Kantor Kecamatan Junrejo harus terus berusaha meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan selain dapat menunjang keberhasilan dalam bekerja juga tentunya dapat meningkatkan pelayanan publik.

Prinsip pelayanan haruslah bersifat praktis, cepat dan efisien sehingga sarana dan prasarana yang dianggap sebagai faktor penting dalam menunjang pelayanan publik diharapkan memiliki kondisi yang masih baik dan dapat mengikuti perkembangan zaman, akan

tetapi sarana dan prasarana yang ada juga terus tetap dijaga dan dirawat keberadaannya sehingga tidak terjadi pemborosan.

Pada kantor Kecamatan Junrejo sarana dan prasarana yang ada sudah cukup modern hal ini terlihat dari jumlah komputer yang digunakan dalam melayani masyarakat. Dengan menggunakan komputer semua tugas yang perlu dilaksanakan akan lebih mudah dan tidak memakan waktu yang lama. Hal ini diamati sendiri oleh penulis dimana telah dibandingkan dengan kantor kecamatan lain, Kantor Kecamatan Junrejo jauh memiliki fasilitas yang lebih memadai.

Hal tersebut merupakan harapan dari masyarakat yang menginginkan kepuasan dalam pelayanan. Jika masyarakat puas akan kinerja atau hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan, maka dapat dikatakan bahwa tujuan kecamatan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat telah tercapai.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu maka sampailah penulis pada kesimpulan serta saran-saran mengenai Peranan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

A. Kesimpulan

1. Pelayanan Publik Di Kecamatan Junrejo Meliputi Jenis dan Prosedur Pelayanan

Untuk jenis pelayanan yang diberikan oleh masing-masing seksi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya sudah cukup jelas walaupun dari masing-masing seksi masih timbul permasalahan-permasalahan, seperti lamanya proses penyelesaian suatu pelayanan, adanya kesalahan-kesalahan teknis misalnya salah ketik/penulisan, data-data yang ada masih banyak yang kurang tepat atau kurang valid dan lain-lain. Akan tetapi permasalahan yang timbul hingga saat ini mampu di atasi oleh pegawai kecamatan dengan peran aktif camat dalam memotivasi dan kontrol yang baik pada pelaksanaan pelayanan publik. Sedangkan untuk Prosedur Pelayanan dari beberapa hasil wawancara serta pengamatan penulis juga sudah cukup jelas dan terarah tetapi kurang praktis dan efisien.

Prosedur pelayanan yang harus dilakukan oleh seorang pemohon memang relatif cukup mudah namun banyaknya tahapan yang harus dilalui menjadikan prosedur tersebut cukup rumit dan memakan waktu serta

tenaga. Tentu hal ini sangat berlawanan dengan keinginan masyarakat di zaman modern yang menginginkan segala sesuatunya bersifat praktis dan efisien. Akan tetapi hal semacam ini memang tidak dapat dihindarkan karena pola tersebut sudah sejak dari dulu dan secara nasionalpun demikian.

Prosedur pelayan yang seperti ini seharusnya mulai dirubah kearah yang lebih baik seperti apa yang diharapkan masyarakat, misalnya dengan memangkas tahap-tahap yang harus dilalui masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dengan demikian waktu yang dibutuhkan juga tidak terlalu lama. Atau dengan peningkatan kemampuan pegawai akan komputerisasi, dengan menggunakan komputer secara maksimal diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan meminimalisir kesalahan.

Namun pada dasarnya pelayanan publik yang ada di Kecamatan Junrejo sudah cukup baik. Akan tetapi perlu lebih dikembangkan dan ditingkatkan agar lebih baik lagi sehingga seluruh masyarakat dapat merasakan kepuasan.

2. Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Beberapa bentuk dari peranan camat dalam meningkatkan pelayanan publik yang juga telah dibahas pada bab-bab sebelumnya antara lain sebagai berikut : Pengambilan Keputusan, Pengawasan Kerja, Komunikasi Antara Atasan dengan Bawahan, Pemberian Dukungan dan

Arahan yang diberikan camat pada bawahannya secara garis besar cukup baik dan telah sesuai dengan tugas dan fungsi yang berlaku. Hal tersebut berarti peranan camat telah sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, yaitu disamping meningkatkan pelayanan kepada masyarakat namun juga guna kinerja aparatur kecamatan. Peran camat seperti ini diharapkan berlangsung terus menerus sehingga citra camat pada khususnya serta kecamatan pada umumnya menjadi baik dan tetap terjaga.

Namun untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berkembang seiring berkembangnya zaman maka peran camat perlu banyak ditingkatkan lagi. Salah satu peran camat dalam mengontrol, memotivasi, dan bersikap tegas pada bawahannya terutama saat jam kerja, sehingga masyarakat tidak lagi melihat pegawai kecamatan yang keluar untuk kepentingan pribadinya pada saat jam kerja, dan pegawai kecamatan itu sendiri memiliki kesadaran akan tugas dan tanggungjawab yang diemban.

Camat juga diharapkan dapat menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membantu pegawai kecamatan dalam mencapai tujuan bersama yaitu menciptakan wilayah yang aman, tentram dan tertib. Tanpa partisipasi dari masyarakat maka tujuan tersebut sulit dicapai karena bagaimanapun juga masyarakat memiliki peran yang cukup besar dalam pelaksanaan pembangunan di wilayah tersebut.

3. Faktor-faktor yang Berpengaruh Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Junrejo sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti berikut :

a. Pendidikan

Baik buruknya suatu pelayanan sangat ditentukan oleh faktor pendidikan. Pengalaman serta kemampuan yang dimiliki oleh pegawai yang berpendidikan tinggi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai tersebut yang dengan sendirinya juga berpengaruh terhadap kinerja institusi. Namun di kantor Kecamatan Junrejo tingkat pendidikan para pegawai kecamatan dianggap sudah memenuhi syarat tersebut, hal ini dikarenakan tingkat pendidikan dari masing-masing pegawai sudah cukup tinggi. Hal ini terlihat pada saat penyelesaian masalah-masalah yang timbul serta upaya-upaya yang dilakukan untuk menekan serta mencegah timbulnya masalah yang baru. Tentu hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan disana yang secara umum sudah baik.

b. Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang kuat pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintahan. Tanpa adanya disiplin kerja maka sangat berat bagi Kecamatan Junrejo untuk menggapai tujuannya. Oleh karenanya

sangat dibutuhkan sikap tegas dari camat selaku pimpinan organisasi di kecamatan dalam memberikan sanksi-sanksi pada bawahannya yang melanggar aturan, dimana aturan-aturan baik yang tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan di kantor kecamatan tersebut. Dalam disiplin kerja hal yang terpenting adalah kesadaran diri dari masing-masing pegawai akan pentingnya kedisiplinan dalam bekerja. Untuk itu kedisiplinan ini harus terus ditumbuhkembangkan dalam diri setiap pegawai kecamatan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi.

c. Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai sulit pelayanan publik dapat ditingkatkan, maka dari itu sudah sewajarnya apabila Kecamatan Junrejo harus terus berusaha meningkatkan sarana dan prasarana yang ada. Namun hal yang tidak kalah pentingnya adalah kesadaran pegawai kecamatan dalam menjaga dan merawat sarana prasarana yang telah ada. Tersedianya sarana dan prasarana selain dapat menunjang keberhasilan dalam bekerja juga tentunya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dalam memberikan kenyamanan, ketepatan dan cepat. Hingga saat ini sarana dan prasarana yang terdapat pada kantor Kecamatan Junrejo sudah cukup baik dan memadai.



B. Saran-saran

1. Camat diharapkan meningkatkan sikap tegas pada bawahannya agar pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh bawahannya dapat di minimalisir.
2. Camat perlu meningkatkan motivasi serta kontrol kepada bawahannya agar kinerja di kantor kecamatan yang dipimpin akan lebih baik lagi.
3. Camat diharapkan dapat membagi waktunya dengan baik agar masyarakat tidak perlu menunggu cukup lama karena alasan klasik yaitu camat tidak ada ditempat.
4. Pegawai kecamatan diharapkan dapat terus meningkatkan dan memiliki kesadaran diri untuk disiplin dalam bekerja.
5. Pegawai diharapkan dapat memahami serta menghayati tugas dan tanggungjawab dalam bekerja agar lebih giat terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.
6. Perlunya penambahan sarana atau media dan papan pengumuman sehingga informasi yang dibutuhkan dapat diketahui secara cepat dan jelas.
7. Perlu penambahan sarana seperti kendaraan bermotor sehingga jika melakukan pemantauan ataupun pendataan ke desa-desa dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Disediaknya kotak saran tidak hanya sebagai hiasan akan tetapi perlu tindakan lebih lanjut dari aspirasi masyarakat yang disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bratakusumah, Deddy Supriyady dan Dadang Solihin. 2003. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Budiarjo, Miriam. 1983. *Aneka Pemikiran Tentang Kuasa dan Wibawa*. Sinar Harapan. Jakarta.
- Budimanta, Arif dan Adi Prasetijo dan Bambang Rudito. 2004. *Corporate Social Responsibility*. Indonesia Center For Sustainable Development (ICSD). Jakarta.
- Halim, Abdul. 2002. *Akuntansi dan Pengendalian Keuangan Daerah*. Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN. Yogyakarta.
- Hardjanto, Imam. 2006. *Pembangunan Kapasitas Lokal (Local Capacity Building)*. Program Pasca Sarjana, Universitas Brawijaya. Malang.
- Hasibuan, Malayu SP., 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Indradi, Syamsiar, 1986, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Jilid Satu, Dharma, Malang.
- Kartono, Kartini. 1988. *Pemimpin dan Kepemimpinan "Apakah Pemimpin Abnormal Itu?"*. CV Rajawali. Jakarta.
- Kasim, Azhar, 1993, *Perkembangan Ilmu Administrasi Publik, Manajemen Pembangunan*, tahun 1, 3 April.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi II. Balai Pustaka. Jakarta. 1992.
- Koentjaraningrat. 1991. *Metode Penelitian Masyarakat*. PT Gramedia. Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2002. *Etika Administrasi Negara*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. ANDI Yogyakarta. Yogyakarta.
- Moekijat. 1985. *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Mandar Maju. Bandung.

- Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nasution, M. Arif. 2000. *Demokratisasi dan Problema Otonomi Daerah*. Mandar Maju. Bandung.
- Nawawi, Hadari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press. Jakarta.
- Pamudji, S. 1986. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Bima Aksara. Jakarta.
- Rasyid, Ryaas M. 1997. *Makna Pemerintahan*, Yarsif Watampone. Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Suryaningrat, Bayu. 1981. *Wewenang, Tugas dan Kewajiban Camat*. Yayasan Beringin Korpri Unit Depdagri. Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 1994. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 1982, *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, PT. Gunung Agung, Jakarta
- The Liang Gie. 1987. *Pengertian Kedudukan dan Perincian Ilmu Administrasi*. Yayasan Studi Ilmu dan Tehnologi. Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 2003. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, PT. Golden Terayon Press, Jakarta.
- Undang-Undang Otonomi Daerah. Serba Jaya. Surabaya. 2004.
- Wahjosumidjo. 1987. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Yani, Ahmad. 2002. *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Zauhar, Soesilo, 1996, *Administrasi Publik*, IKIP Malang, Malang.

Lampiran I

KUESIONER

1. Seberapa sering camat melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan di Kecamatan Junrejo ?

- a. Sering b. Kadang-kadang c. Tidak pernah

2. Seberapa sering camat melakukan pengawasan terhadap bawahannya di Kecamatan Junrejo ?

- a. Sering b. Kadang-kadang c. Tidak pernah

3. Seberapa sering camat melakukan komunikasi dengan bawahannya di Kecamatan Junrejo ?

- a. Sering b. Kadang-kadang c. Tidak pernah

4. Seberapa sering camat memberikan dukungan dan arahan terhadap bawahannya di Kecamatan Junrejo ?

- a. Sering b. Kadang-kadang c. Tidak pernah

5. Seberapa besar pengaruh pendidikan pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Junrejo ?

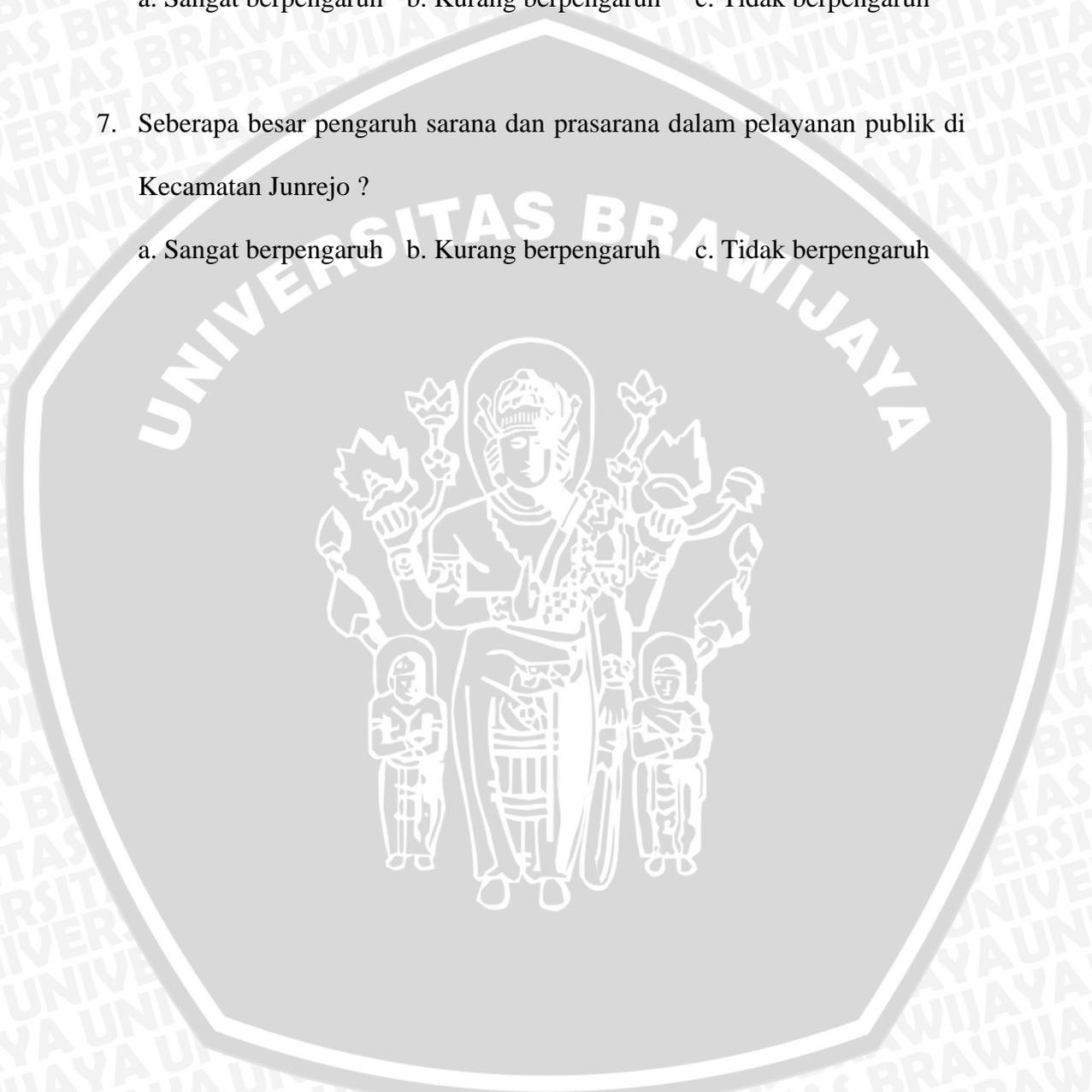
- a. Sangat berpengaruh b. Kurang berpengaruh c. Tidak berpengaruh

6. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja dalam pelayanan publik di Kecamatan Junrejo ?

- a. Sangat berpengaruh b. Kurang berpengaruh c. Tidak berpengaruh

7. Seberapa besar pengaruh sarana dan prasarana dalam pelayanan publik di Kecamatan Junrejo ?

- a. Sangat berpengaruh b. Kurang berpengaruh c. Tidak berpengaruh



Lampiran II

INTERVIEW GUIDE

1. Pelayanan apa saja yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Junrejo ?
2. Bagaimana proses serta prosedur pelayanan yang diberikan di Kecamatan Junrejo?
3. Langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan oleh camat dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Junrejo?
4. Apakah camat melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan?
5. Apakah camat melakukan pengawasan kerja terhadap bawahan?
6. Apakah camat melakukan komunikasi dengan bawahan?
7. Apakah camat memberikan dukungan dan arahan terhadap bawahan?
8. Apakah faktor pendidikan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik?
9. Apakah faktor disiplin kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik?
10. Apakah faktor sarana dan prasarana dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik?

TANDA PERSETUJUAN

Judul : **PERANAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK**

(Suatu Studi Pada Kantor Kecamatan Junrejo Kota
Batu Propinsi Jawa Timur)

Disusun Oleh : **LUKI PRIYANTONO**

NIM : **0210313036-31**

Fakultas : **ILMU ADMINISTRASI**

Jurusan : **ADMINISTRASI PUBLIK**

Konsentrasi : **ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**

Malang, 19 April 2007

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. A. Yuli Andi Gani, MS

Drs. Imam Hardjanto, M.AP

NIP. 130 936 634

NIP. 131 518 958

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Kamis

Tanggal : 19 April 2007

Pukul : 09.00 WIB

Judul : Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

(Suatu Studi Pada Kantor Kecamatan Junrejo Kota Batu
Propinsi Jawa Timur)

**DAN DINYATAKAN LULUS
MAJELIS PENGUJI**

Dr. A. Yuli Andi Gani, MS

NIP. 130 936 634

Drs. Imam Hardjanto, M.AP

NIP. 131 518 958

Drs. Aspan Munadi, M.AP

NIP. 130 368 757

Drs. Lukman Hakim, M.Sc

NIP. 131 653 814

