

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN SULANG**

(Studi Kualitas Pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Sulang Kabupaten  
Rembang)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Oleh:

Rianti Wahyuningsih

0510310108



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH**

**MALANG**

**2012**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Malang,



Nama : Rianti Wahyuningsih

Nim : 0510310108

**TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

Judul :

**Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor  
Kecamatan Sulang (studi Kualitas Pelayanan KTP di  
Kantor Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang)**

Disusun oleh : **RIANTI WAHYUNINGSIH**  
NIM : **0510310108**  
Fakultas : **Ilmu Administrasi**  
Jurusan : **Administrasi Publik**  
Konsentrasi : **Administrasi Pemerintahan Daerah**

Malang, Februari 2012

**Komisi Pembimbing,**

Dosen Pembimbing I



**Siti Rochmah, DR, MSI**

**NIP. 19570313 198601 2 001**

Dosen Pembimbing II



**Drs. Siswidiyanto, M, S**

**NIP. 19600717 198601 1 002**

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 7 Mei 2012  
Jam : 10.00 WIB  
Skripsi atas nama : Rianti Wahyuningsih  
Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sulang (Studi Kualitas Pelayanan KTP di kantor Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang)

## MAJELIS PENGUJI

KETUA



Siti Rochmah, DR, M.Si  
NIP.19570313 198601 2 001

ANGGOTA



Siswidiyanto, Drs. MS  
NIP.19600717 198601 1 002

KETUA



Dr. Irwan Noor, MA  
NIP.19611024 198601 1 002

ANGGOTA



Farida Nurani, S.Sos.M.Si  
NIP.197007 200501 2 001

## RINGKASAN

Rianti Wahyuningsih. 0510310108. **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sulang.**

Dibawah bimbingan : I. Siti Rochmah dan II. Siswidiyanto

---

Pelayanan Publik diartikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hakikat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat dan ia bukan untuk melayani diri sendiri namun memberikan pelayanan kepada rakyat. Jadi adalah pelayan rakyat. *Public services* oleh birokrasi adalah salah perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi negara.

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

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui dan mendiskripsikan kualitas pelayanan KTP di Pemerintah Kecamatan Sulang. (2) Untuk mengetahui dan mendiskripsikan upaya-upaya apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP. (3) Untuk mengetahui dan mendiskripsikan faktor-faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi oleh Pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP. Metode yang digunakan adalah metode dekriptif, adalah bentuk atau tipe penelitian untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan KTP di kantor Kecamatan Sulang masih belum cukup baik. Antrian yang panjang bisa menjadi indikator bahwa pelayanan yang dilakukan kurang baik. Berdasarkan survei yang peneliti lakukan, sebagian besar masyarakat menyatakan sistem antrian di Kantor Kecamatan Sulang masih kurang efektif. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap baik buruknya suatu layanan. Dimana pegawai yang berpendidikan tinggi, tentunya dengan mengaplikasikan ilmu yang dimiliki, mempengaruhi kinerja dalam memberikan pelayanan.

Saran dari penelitian ini adalah : Pegawai Kantor Kecamatan Sulang, hendaknya dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang di adakan oleh pemerintah daerah agar terbentuk pegawai yang professional, mampu merespon, dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat, Hendaknya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dapat ditegakkan. Dari hasil penelitian, sebagai pegawai tidak disiplin dan menghargai waktu. Terkadang tidak berada di tempat, datang terlambat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas penelitian, sehingga tulisan dalam bentuk skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini berjudul **"Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sulang(studi Kualitas Pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang)** Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi publik konsentrasi Administrasi Pembangunan, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Didalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan menyangkut permasalahan penelitian, antara lain. (1) Bagaimana Pelayanan KTP di pemerintah kecamatan sulang (2) Upaya apa yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (3) Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat apa saja yang dihadapi oleh pemerintah kecamatan sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Sumartono, Prof. Dr. MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak DR. M. R. Khoirul Muluk, S. Sos, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Siti Rochmah, Dr. M. Si dan Bapak Drs. Siswidiyanto, MS selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Camat Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang beserta seluruh staf yang telah memberikan kesempatan dan fasilitasi selama proses penelitian..
5. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik yang secara langsung

6. maupun tidak langsung memberikan semangat dan bantuan selama proses penelitian.
7. Sujud dan terima kasih yang dalam kepada Bapak, Ibu, suami dan si kecil Brian senantiasa memberikan dukungan dan do'a yang tiada henti demi keberhasilanku.
8. Terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penulisan dan tak bisa disebutkan satu-persatu dalam tulisan ini.

Semoga Allah SWT membalas semua bantuan dan kebaikan Bapak, Ibu, serta rekan-rekan sekalian.

Penulis mengetahui bahwa tak ada sesuatupun yang paling sempurna di dunia ini. Karena itu, penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, sesuai dengan keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis berharap kepada semua pihak sudi kiranya memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, maupun rekan-rekan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

Malang, Mei 2012  
Penulis,

Rianti Wahyuningsih

DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PESETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>RINGKASAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kontribusi Penelitian .....	6
E. Sistematika Pembahasan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Pemerintah Daerah .....	9
1. Pengertian Pemerintahan Daerah .....	9
2. Fungsi Pemerintahan Daerah dalam pelaksana pelayanan publik .....	10
3. Kecamatan sebagai Pelaksana pelayanan publik .....	13
B. Pelayanan Publik .....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik .....	18
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	20
4. Asas Pelayanan Publik .....	23
5. Klasifikasi Pelayanan Publik .....	24
6. Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	26
7. Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik .....	27
8. Stadart Pelayanan Publik .....	29
9. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik .....	31
C. Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik .....	34
1. Sarana Pelayanan .....	35
2. Tanggungjawab Pegawai .....	37
3. Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan .....	37
4. ketetapan waktu pelayanan .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	40
A. Jenis Penelitian .....	40
B. Fokus Penelitian .....	41



C. Lokasi dan situs Penelitian .....	42
D. Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Instrumen Penelitian.....	46
G. Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Hasil Penelitian .....	49
1. Gambaran Umum Kabupaten Rembang.....	49
2. Gambaran Umum Kecamatan Sulang .....	50
3. Susunan/struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Sulang .....	51
4. Uraian Tugas Jabatan Struktural.....	52
5. Keadaan Pegawai Kecamatan Sulang.....	79
6. Keadaan Pegawai Berdasarkan Pemangku Jabatan Struktural .....	80
7. Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat & Golongan .....	83
8. Jadwal Waktu Kerja.....	85
9. Data Wilayah Kecamatan Sulang .....	86
B. Data Fokus Penelitian.....	87
1. Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sulang .....	87
1.1 Prosedur Pelayanan.....	91
1.2 Waktu dan Biaya Pelayanan .....	96
1.3 Kualitas Pelayanan.....	101
2. Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Kecamatan Sulang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik .....	101
a. Peningkatan Sarana dan Prasarana.....	102
b. Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai .....	104
c. Peningkatan Kompetensi Petugas Pemberi pelayanan .....	105
d. Ketepatan Waktu.....	108
3. Faktor Yang Mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Sulang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ...	109
a. Faktor Pendukung .....	109
b. Faktor Penghambat .....	112
C. Pembahasan .....	116
1. Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sulang.....	116
2. Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Kecamatan Sulang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	118
3. Faktor Yang Mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Sulang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	121
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>125</b>
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran .....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>128</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
1.	Daftar nama pegawai tidak tetap tahun 2011	80
2.	Daftar nama pegawai berdasarkan jabatan struktural tahun 2011	82
3.	Jumlah pegawai menurut pangkat dan golongan tahun 2011	84
4.	Jadwal waktu kerja pegawai	85
5.	Nama desa, jumlah RW dan jumlah RT	86
6.	Inventaris ruangan kantor kecamatan sulang	103
7.	Tingkat pendidikan pegawai kantor kecamatan sulang	113



DAFTAR GAMBAR / BAGAN

NO.	Judul	Hal
1.	Prosedur pelayanan publik yang diberikan kantor kecamatan sulang	92



## ABSTRACT

Rianti Wahyuningsih. 0510310108. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sulang.

The guidance : I. Siti Rochmah. II. Siswidiyanto

Public service is defined as, is provision of services (service) needs of people or communities who have an interest in the organization in accordance with basic rules and procedures have been specified. The essence of government is service to the people and he is not to serve ourselves, but providing services to communities. So is the servant of the people. Public service by bureaucracy is one embodiment of state apparatus as a function of state servant.

Improved service quality is one issue that is crucial in management studies, both in the scope of public sector management and private sector management. This happens because on one hand the demands of society to repair the quality of service from year to year becomes even greater. Meanwhile, the practice delivery did not experience a significant improvement over time.

This study aims: (1) To determine and describe the quality of service in the Government District ID toast. (2) To determine and describe what efforts are made by the Government District of soot in improving quality of care ID card. (3) To determine and describe the factors inhibiting and supporting faced by the Government District of soot in improving quality of care ID card. The method used is descriptive method, is a form or type of research for fact finding with the proper interpretation.

The results of this study indicate that the service ID card at the office of District of soot still not good enough. Long queues could be an indicator that the service performed less well. Based on the survey that researchers do, most people said queuing system at the District Office toast is still less effective. The level of education also affects the merits of a service. Where employees are highly, educated of course, by applying his knowledge affect performance in providing service.

Suggestions from this study are: Personnel Office District toast, should be able to improve the capability and expertise possessed by following the education and training held by local government officials in order to form a professional, able to respond, and respond to any complaints and problems of society, should employee discipline in performing their duties and responsibilities can be enforced. From the research, as employees are not disciplined and appreciate the time. Sometimes not in place, came too late.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintahan Kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang belum relative memuaskan.

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

Perubahan pengertian Kecamatan sebagaimana dikemukakan diatas membawa konsekuensi pada perubahan kedudukan Camat sebagai pemimpin organisasi Kecamatan. Apabila dahulu Camat adalah kepala Wilayah, yang memiliki kekuasaan sebagai penguasa tunggal dibidang Pemerintahan. Pada masa

sekarang, Camat bukan lagi penguasa wilayah, melainkan Perangkat Daerah yang bertugas memberikan pelayanan tertentu kepada masyarakat dalam wilayah kerja tertentu.

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

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

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

Apabila melihat dari pengertian, Pelayanan Publik adalah : “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peratran Perundang-Undangan.” (KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Dalam praktek sehari-hari pelayanan publik Aparatur Pemerintah masih menjadi sorotan negatif oleh banyak kalangan, terutama dari masyarakat sendiri sebagai penerima jasa pelayanan. Adapun faktor penyebab timbulnya pelayanan yang belum maksimal ini adalah masih seputar kualitas sumber daya manusia yang masih rendah, yang belum efektif dan efisien. Sehingga tidak mengherankan jika banyak keluhan dari masyarakat akan rendahnya kualitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Terbatasnya kemampuan dari aspek manajerial, teknis dan administratif untuk mengimbangi cepatnya pertumbuhan dan perubahan akan pelayanan laju pembangunan sering dikarenakan kurang mampunya Aparatur pelaksana untuk mengadaptasi diri dengan perkembangan teknologi, bekerja secara efisien, menciptakan kondisi kerja yang kompetitif, menggerakkan partisipasi masyarakat dan menciptakan situasi yang kondusif untuk merangsang partisipasi swasta dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang tidak mampu dipenuhi oleh Pemerintah.

Untuk mengantisipasi dampak yang lebih luas dari munculnya permasalahan tersebut, maka perlu segera dilaksanakan upaya-upaya perbaikan

dengan kekurangan-kekurangan yang ada khususnya yang menyangkut masalah pelayanan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat.

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

Selain dengan adanya aparat yang berkualitas juga harus didukung dengan sarana dan pra sarana yang memadai agar pelayanan jadi lebih mudah dan cepat. Dan juga di butuhkan ketepatan waktu dan transparasi biaya yang akan dipungut dalam pemberian pelayanan.

Kecamatan Sulang di Kabupaten Rembang, sebagaimana kebanyakan Kecamatan lain di Nusantara, juga tidak terlepas dari permasalahan mengenai kualitas sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana kerja dan sistem birokrasi yang rumit. Di dalam Kecamatan Sulang hanya terdapat 1 buah computer dalam pembuatan KTP. Selain itu waktu selesai pembuatan KTP terlalu lama. Hal ini yang telah dirasakan oleh masyarakat dan menurut komisi A DPRD Rembang meminta pemkab segera menyelesaikan permasalahan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) yang memakan waktu hingga berbulan-bulan. Sebab, hal itu dipandang menyulitkan warga. Menurut Ketua Komisi A Ahmad Kholid

Suyono untuk mengatasi lamanya waktu pembuatan, pemerintah kab semestinya bisa membuat program jemput bola melalui KTP massal. ”Semampang KTP sudah digratiskan, pemkab semestinya juga lebih proaktif dan jemput bola dalam pembuatan KTP. Dengan demikian tidak terjadi penumpukan pembuatan KTP di kantor kecamatan,” jelasnya. (Media komunitas online Wongrebang.com).

Kondisi yang demikian menurut pandangan awal peneliti membuat pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat menjadi terhambat. Fokus dari penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Sulang.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Peningkatan kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang.”** (studi tentang Kualitas Pelayanan KTP pada Kantor Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang”).

## **B. Perumusan Masalah**

Adapun permasalahan yang akan menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan KTP di Pemerintah Kecamatan Sulang?
2. Upaya apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP?
3. Faktor-faktor penghambat dan pendukung apa saja yang dihadapi oleh Pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP?

### **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan kualitas pelayanan KTP di Pemerintah Kecamatan Sulang?
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan upaya-upaya apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP?
3. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan faktor-faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi oleh Pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP?

### **D. Kontribusi Penelitian**

Adapun kegunaan dari peneliti ini adalah sebagai berikut :

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

### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yang dilakukan oleh peneliti dalam pembahasan materi penulisan ini dibagi menjadi 5 bab, dengan maksud untuk mempermudah dan memperlancar pihak-pihak yang mempunyai perhatian terhadap

penulisan ini sesuai dengan buku pedoman penyusunan dan ujian skripsi sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini di jelaskan mengenai beberapa konsepsi dasar tentang pengertian upaya, pengertian kecamatan, pelayanan publik, upaya meningkatkan pelayanan publik.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini, karena metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian diskriptif maka uraian dalam bab ini adalah jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan di sajikan hasil dari pengumpulan data yang berupa pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP, faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi kantor Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP dan tanggapan masyarakat tentang pelayanan di kantor Kecamatan Sulang.

## BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan mengenai kesimpulan atas data yang telah di hasilkan dalam penelitian dan dikemukakan tentang saran-saran dan bahan masukan bagi pihak-pihak yang terkait.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pemerintah Daerah

##### 1. Pengertian Pemerintahan Daerah

Menurut Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 1 ayat 4 dikatakan bahwa pemerintah daerah adalah “penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas – luasnya dalam system dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksudkan dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dianutnya system itu dalam penyelenggaraan pemerintahan maka dibentuklah daerah otonom yang memberikan hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri atas dasar kebijakan dan inisiatif serta pembiayaan yang dilakukan oleh perangkat daerah sendiri. Dengan begitu daerah harus mempunyai prakarsa-prakarsa dalam mengatur dan rumah tangganya. Prakarsa-prakarsa tersebut baik menyangkut kebijaksanaan, perencanaan, pelaksanaan, pelaksanaan maupun pemenuhan perangkat pelaksana.

Demikian pula mengenai prakarsa dalam hal pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab dan tujuan dari adanya otonomi daerah atas penyelenggaraan pemerintah daerah. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah ada prinsip-prinsip yang dipegang adalah sebagai berikut :

- a. Digunakan azas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan

- b. Penyelenggaraan azaz desentralisasi secara utuh dan bulat yang dilaksanakan di daerah Kabupaten dan daerah Kota
- c. Azaz tugas pembantuan yang dapat dilaksanakan didaerah propinsi, kabupaten, kota dan desa.

## 2. Fungsi Pemerintah Daerah sebagai Pelaksana Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diartikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hakikat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat dan ia bukan untuk melayani diri sendiri namun memberikan pelayanan kepada rakyat. Jadi adalah pelayan rakyat. *Public services* oleh birokrasi adalah salah perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara.

Setelah era reformasi, tantangan birokrasi sebagai pemberi pelayanan kepada rakyat mengalami suatu perkembangan yang dinamis seiring dengan perubahan didalam masyarakat itu sendiri. Rakyat semakin sadar akan apa yang menjadi haknya serta apa yang menjadi kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dibalik itu, rakyat semakin berani mengajukan tuntutan-tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Tuntutan reformasi, birokrasi dituntut untuk mengubah posisi dan perannya (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dulu, birokrasi suka mengatur dan memerintah arus diubah menjadi suka melayani, dulu yang menggunakan pendekatan kekuasaan harus diubah menjadi suka menolong menuju kearah yang lebih fleksibel kolaboratis dan dialogis serta yang dulu dari

cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis. Melalui revitalisasi ini, birokrasi publik diharapkan lebih baik dalam memberikan pelayanan publik serta menjadi lebih profesional dalam menjalankan tugasnya serta kewenangannya.

Ada beberapa fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu: pertama; fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), kedua; fungsi pembangunan (*development function*), ketiga; fungsi perlindungan (*protection function*). Wajah birokrasi publik selama orde baru sebagai pelayan rakyat sangat jauh dari yang diharapkan. Dalam pratika penyelenggaraan pelayanan, rakyat menempati posisi yang tidak menguntungkan. Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan desakan terhadap perbaikan atau pembaharuan makna baik dari sisi substansi hubungan negara – masyarakat dan pemerintah – rakyat maupun perbaikan-perbaikan didalam internal birokrasi publik itu sendiri. Birokrasi harus bisa mengurangi bebannya dalam pengambilan keputusan dengan membaginya kepada lebih banyak orang yang mana memungkinkannya lebih banyak keputusan dibuat kebawah atau kepada pinggiran ketimbang mengkonsentrasikannya pada pusat yang akhirnya menjadi stres dan tertekan sehingga menjadi tidak berfungsi baik dalam memberikan pelayanan publik. Desentralisasi ini akan menciptakan birokrasi yang lebih fleksibel, efektif, inovatif, serta menumbuhkan motivasi kerja daripada yang tersentralisasi. Dengan pendelegasian wewenang ke dastrata yang lebih bawah dari strategic apex (pemimpin puncak) kepada operation apex (birokrat pelaksana) perlu segera direalisasikan, mengingat operation apex merupakan orang-orang yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagai

pengguna pelayanan publik. Sebagai contoh, dalam hal pengurusan penerbitan surat kelahiran maupun lainnya yang selama ini dipegang oleh Kabupaten sudah bisa mendelegasikannya kepada pihak Kecamatan guna menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih fleksibel dan tidak memerlukan waktu yang panjang dan prosedur yang rumit sehingga membuat masyarakat akhirnya menjadi gampang dan mudah mengurusnya. Mendelegasikan tugas yang lebih besar kepada Kecamatan akan banyak memberikan keuntungan yang lebih besar sehingga Bupati sebagai pemimpin politik tidak repot dibuatnya, pendelegasian ini akan banyak memberikan perubahan yang signifikan sesuai tuntutan reformasi yaitu menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Era desentralisasi (otonomi daerah) saat ini merupakan momentum yang baik guna juga melakukan pembaruan struktur birokrasi publik di daerah yang lebih desentralistis dan tidak dilingkupi banyaknya aturan organisasi dan terlalu prosedural sehingga pengguna kekuasaan menjadi lebih leluasa dalam menggunakan diskresi yang adaptif dengan perubahan lingkungan termasuk tuntutan perbaikan pelayanan publik. Jadi struktur organisasi yang berbelit-belit dan terlalu menakutkan masyarakat harus diubah kepada yang lebih sederhana dan lebih bermasyarakat sehingga pelayanan publik di era reformasi dapat dicapai dengan baik dan memuaskan masyarakat.

Peran pemerintah daerah dalam pelayanan publik selama ini lebih bermuatan dekonsentrasi dibanding desentralisasi (devolusi), dengan alasan efisiensi dan kesatuan bangsa, standarisasi pelayanan publik dalam berbagai bidang dibuat dengan prinsip hierarki sentralis. Dengan penerapan model demokrasi dalam Pemerintahan Daerah yang sekarang sedang berlangsung

diharapkan terjadi pula perubahan kualitas pelayanan publik karena Pemerintahan daerah sebagai representasi masyarakatnya, secara otonom dapat melayani secara langsung masyarakatnya.

Penentuan kualitas pelayanan inilah tidak mudah. Menurut Lucy Gaster (dalam bambang supriyono, 2002:4) mengemukakan bahwa kesulitan menetapkan kualitas pelayanan disebabkan adanya berbagai dimensi perbedaan; antara harapan dan kenyataan, kepentingan warga Negara secara langsung dengan kepentingan pemerintah atau produsen secara tidak langsung. Kerena itulah diperlukan penentuan standarisasi kualitas pelyanan dalam berbagai dimensi secara cermat dan mempresentasikan kebutuhan masyarakat didaerah yang bersangkutan.

Dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat, terdapat beberapa dimensi pelayanan yang harus diperhatikan yaitu diterapkannya mekanisme pasar, penerapan system manajemen modern, dan terlaksanakannya proses relevansi.

Dalam rangka perubahan ke arah kualitas pelayanan, tentunya harus berorientasi pada model community oriented enabler. Model ini merupakan suatu pilihan bahwa pemerintah daerah harus berperan besar dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang beraneka ragam.

### **3. Kecamatan**

Menurut pasal 126 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang dimaksud dengan Kecamatan adalah, “Wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten atau Kota dengan Peraturan Daerah Kota”. Kecamatan dibentuk diwilayah Kabupaten atau Kota dengan Peraturan Daerah yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah, Kecamatan dipimpin oleh Camat yang

dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Camat juga menyelenggarakan tugas umum

Pemerintahan meliputi :

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

Camat sebagaimana dimaksudkan diatas pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/Kota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis Pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan. Camat mempunyai tugas membantu Walikota dalam koordinasi penyelenggaraan Pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat ditingkat Kecamatan serta

melaksanakan pelimpahan sebagian kewenangan Pemerintahan dari Walikota. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang dalam melaksanakan tugasnya dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

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

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

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

## B. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

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

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

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

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

Pelayanan menurut (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003) adalah : “Segala bentuk pelayanan ang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan

Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan”.

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

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

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

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

## 2. Bentuk-bentuk pelayanan publik

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

### a. Layanan dengan lisan

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

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidangnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Mampu menciptakan kedisiplinan kerja.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat bahwa dengan memberikan layanan secara lisan baik berupa penjelasan ataupun keterangan kepada

siapapun yang memerlukan, haruslah disesuaikan dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Daerah atau Negara masing-masing.

b. Layanan dengan tulisan

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

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

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu factor kesungguhan, ketrampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap perbuatan atau pekerjaan.

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

mendapatkan pelyanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

### 3. Prinsip-prinsip pelayanan publik

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

1. Kesederhanaan Prosedur  
Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat, dan jangan ditakut-takuti”.
2. Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
  - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan yang akan diselesaikan.
4. Akurasi produk pelayanan publik  
Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
6. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hokum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.
7. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).
10. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Sedangkan menurut LAN dalam jurnal yogi & M. Ikhsan (2006 :18)

kriteria – kriteria / prinsip dasar pelayanan antara lain :

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Reliabilitas, meliputi konsistensi dan kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggungjawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bias mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.
- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan, jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidak sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. Efisien, yaitu bahwa prsyarat pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Maxwell seperti dikutip oleh Supriono (2001:22) dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan yang berkualitas perlu diperhatikan beberapa criteria yang perlu diupayakan:

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi prefensi harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan pelayanan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tariff dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.

6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya dalam rangka menciptakan pelayanan yang baik harus memperhatikan unsur-unsur terkait dengan pemberi pelayanan antara lain sikap dan profesionalisme aparat berwenang, teknik atau cara yang digunakan oleh organisasi atau birokrasi untuk memberi kemudahan dalam prosedur pelayanan, serta kebutuhan informasi yang tepat berkaitan dengan proses pemberian pelayanan.

#### 4. Asas pelayanan publik

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

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- 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.

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

## 5. Klasifikasi Pelayanan publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Mahmudi, 2005:230) adalah sebagai berikut :

### 1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

#### a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan kemiskinan. Sementara tingkat kemiskinan terkait dengan tingkat kesejahteraan. Kemiskinan itu selanjutnya akan menyebabkan seseorang tidak dapat menjangkau pendidikan yang berkualitas serta membayar pemeliharaan dan perawatan kesehatan. Oleh

karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas.

b. Pendidikan Dasar

Selain kesehatan, bentuk pelayanan dasar lainnya yang diberikan oleh pemerintah adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan. Oleh karena itu salah satu caranya yaitu dengan cara melalui perbaikan kualitas pendidikan. Pelayanan pendidikan yang elementer adalah pendidikan dasar, pendidikan dasar pada dasarnya merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya. Idealnya pemerintah mensubsidi penuh pendidikan dasar ini sehingga tidak ada alasan lagi bagi orang tua tidak mampu untuk menyekolahkan anaknya. Pemerintah hendaknya menjamin bahwa setiap anak dapat sekolah.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada

masyarakatnya. Pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif ini adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya seperti: pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda kendaraan bermotor (STNK), ijin mendirikan bangunan (IMB), paspor.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang menjadi kebutuhan publik, misalnya seperti: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, menjaga kebersihan lingkungan, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial.

## 6. Unsur-unsur pelayanan publik

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 (dalam Soedarmayanti, 2004:83) mengutarakan pula bahwa pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun bagi penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan memperhatikan unsur-unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public tersebut instansi pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah merasa kecewa tetapi masyarakat tersebut akan merasa puas.

### **7. Pengukuran kualitas pelayanan publik**

Dalam kegiatan pelayanan ada dua pihak yang terkait yaitu pelayan dan dilayani. Organisasi publik umumnya memberikan layanan berupa jasa yang berkarakteristik tidak nyata, tidak terpisahkan, tidak dapat dipisahkan, dan bervariasi. Hal inilah yang sering menyulitkan manajemen untuk menentukan indikator kualitas pelayanan yang diberikan, artinya apakah pelayanannya telah memuaskan pelanggan atau tidak. Mengukur kualitas jasa berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standart yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut menurut Tjiptono (2002:69) meliputi:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsentrasi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti instansi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu instansi memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain)
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama instansi, reputasi instansi, karakteristik pribadi *contact personnel* dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/Knowing The Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Disisi yang lain, Gronroos mengemukakan tentang pelayanan publik ditinjau dari segi pelanggan (dalam Edvardsson, 1994) terdapat enam unsur yang dapat dijadikan parameter yaitu:

1. *Professionalism and Skill*  
Dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (service provider), karyawan, system operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara professional.
2. *Attitudes and Behavior*  
Pelanggan merasa bahwa pegawai instansi menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dan memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
3. *Accesibility and Flexibility*  
Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
4. *Reliability and Trustworthiness*  
Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
5. *Recovery*  
Dimana pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
6. *Reptation and Credibility*  
Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

## 8. Standart pelayanan publik

Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis dari pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standart pelayanan publik tersebut merupakan ukuran persyaratan baku yang dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki satandart pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Mahmudi, 2005:236).

Standart pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara pelayanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standart pelayanan publik maka akan mungkin dapat menimbulkan terjadinya pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Standart pelayanan publik ini berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standart tersebut akan dapat memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan publik. Penetapan standart pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat pening. Selain itu juga standart pelayanan publik juga dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan dan dapat juga digunakan sebagai salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.

Dalam standart pelayanan publik (Mahmudi, 2005:237) yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan  
Dalam hal ini harus ditetapkan standart prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian  
Harus ditetapkan standart waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan  
Harus ditetapkan standart biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan biaya/tarif pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk Pelayanan  
Harus ditetapkan standart produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan men\$ dapat pelayanan berupa apa saja, pelayanan ini juga harus distandartkan.
5. Sarana dan Prasarana  
Harus ditetapkan standart sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetisi petugas pemberi pelayanan  
Harus ditetapkan standart kompetisi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

### **9. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Dari pelayanan yang selama ini terkesan berbelit-belit, hal tersebut dikarenakan antara lain :

#### **a. Tingkat Pendidikan**

Pendidikan merupakan proses belajar yang dilakukan secara sadar baik formal maupun non formal yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pembentukan kepribadian seseorang. Adapun yang dimaksudkan dengan pendidikan itu sendiri menurut Nawawi (1986: 8) sebagai berikut :

“Pendidikan formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sejajar, berencana, terarah dan 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.”

Dari definisi tersebut jika dikaitkan dengan tema penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal disini diartikan sebagai

pendidikan yang pernah diikuti oleh aparatur pemerintah Kecamatan mulai dari pendidikan dasar sampai dengan tingkat perguruan tinggi.

Sedangkan pendidikan non formal yaitu memiliki pengertian sebagai pendidikan yang pernah diikuti oleh aparatur pemerintah Kecamatan sesuai dengan tugasnya, seperti melalui diklat, baik yang diadakan oleh tingkat Kabupaten atau Kota maupun Provinsi.

Dengan demikian pendidikan formal dan non formal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan aparatur pemerintah Kecamatan dalam melaksanakan tugas pokoknya yang ditentukan oleh sejauh mana mereka bisa menggabungkan antara pendidikan formal dan non formal yang diperolehnya dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya.

#### b. Sarana dan Prasarana Pelayanan

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

Penyediaan sarana kantor memerlukan pertimbangan yang serius maka menurut Moekijat (1985 : 13) sarana kantor yang baik adalah yang memperhatikan beberapa hal :

1. Harus menghemat ruang lantai
2. Tinggi meja dan kursi harus sepadan
3. Tidak terlalu berat agar mudah dipindah-pindahkan
4. Ingat akan kesehatan
5. Fungsinya harus berhubungan dengan pekerjaan yang akan dilakukan
6. Keawetan perkakas dari logam lebih awet daripada perkakas dari kayu

7. Resiko kebakaran, perkakas dari logam adalah lebih baik daripada kayu

Sementara itu yang dimaksud dengan sarana fisik kantor adalah meliputi seluruh bangunan fisik, termasuk ruangan-ruangan yang ada. Ruangan yang lebar dan terbuka lebih disukai daripada serangkaian kamar yang walaupun banyak jumlahnya tetapi sempit. Dalam mengatur tata susunan meja, kursi, lemari dan peralatan lainnya perlu diperhatikan lokasi jendela-jendela guna memanfaatkan sebesar-besarnya cahaya matahari. Hal lain yang perlu diperhatikan sebagai bagian penetaan ruang ialah mengenai ventilasi udara, lampu-lampu, pemanas dan tata ruangan.

c. Disiplin Pegawai

Disiplin adalah bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Untuk mengerti dan memahami kemudian mematuhi aturan yang ada diperlukan waktu dan bentuk ketaatan itu ialah kemampuan untuk menyesuaikan dengan lingkungan.

Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian kerja yang tuntas sampai pada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang diisyaratkan dan kepada siapa ia mempertanggungjawabkan pekerjaan itu.

Adapun yang dimaksud dengan disiplin adalah terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis yang lebih ditekankan pada

pelaksanaan aturan atau pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggungjawab atau pelaksanaan aturan tersebut. Mengenai disiplin ini ada 2 jenis disiplin yang sangat dominant dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin adalah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja dan perbuatan. Kedua jenis disiplin tersebut merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling mempengaruhi. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil yang sesuai dengan kepentingan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa disiplin waktu tidak ada manfaatnya. Oleh karena itu pendisiplinan tidak dapat dilakukan setengah-setengah harus serentak kedua-duanya.

### **C. Upaya meningkatkan pelayanan publik**

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

Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan

masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang sangat berarti dari waktu ke waktu.

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

### 1. Sarana pelayanan

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

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

#### a. Sarana kerja

Ditinjau dari segi kegunaannya sarana kerja terdiri atas tiga golongan:

- 1) Peralatan kerja, yaitu : Semua jenis benda yang berfungsi langsung alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.
- 2) Perlengkapan kerja, yaitu : Semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat Bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh : perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data.
- 3) Perlengkapan Bantu atau fasilitas, yaitu : Semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya mesin lift, AC

#### b. Fasilitas kerja

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

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

- a) Harus menghemat ruang lantai
- b) Tinggi meja dan kursi harus sepadan
- c) Tidak begitu berat, agar mudah dipindahkan
- d) Fungsinya harus berhubungan dengan pekerjaan yang akan dilakukan

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

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

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

Begitu pula dengan Pemerintah Kecamatan yang harus memiliki sarana pelayanan yang memadai dan representatif. Dengan sarana

pelatihan yang memadai akan menunjang kelancaran tugas Aparatur Pemerintah Kecamatan yang tentunya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dan maksimal.

## **2. Tanggung jawab pegawai**

Pertanggungjawaban (*accountability*) sebagai istilah dalam teori dan praktek tentang administrasi dan kebijakan publik memerlukan penjelasan yang cukup rinci.

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

## **3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan**

Penerapan kesopanan dan keramahan itu sangatlah penting terlebih pegawai yang tugasnya langsung berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat. Dengan menerapkan sikap sopan dan ramah sudah tentu masyarakat akan bersimpati pada pelayanan Pemerintahan Kecamatan Sulang.

## **4. Ketepatan waktu pelayanan**

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

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, sudah tentu masyarakat menginginkan adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan waktu pelayanan yang cepat dan tepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat. Menurut Moenir (2000:41-42), beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan, ialah:

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

Sehubungan dengan upaya-upaya meningkatkan pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Sulang, maka sudah tentu hambatan-hambatan tersebut diatas haruslah dihindari. Moenir (2000:42), mengatakan bahwa “hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan.”

Dari uraian tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa ketepatan waktu pelayanan akan dapat terwujud apabila pelaksanaan tugasnya, Aparat

Pemerintah Kecamatan dapat bertindak disiplin (baik disiplin dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan fisik pekerjaan), sehingga harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit dapat terwujud.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dapat dipahami sebagai suatu cara untuk melakukan penelitian guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini diungkapkan sugiyono (2008:1) bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut bungi (2001:48) bahwa penelitian dengan format deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi obyek penelitian itu. Kemudian menarik kepermukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi situasi, maupun variabel tertentu.

Sedangkan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif menurut sugiyono (2008:9) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositive, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kecil, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis

data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dengan kata lain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk memperoleh makna yang mendalam tentang suatu fenomena dengan jalan mengumpulkan fakta-fakta dan ketrampilan yang berhubungan dengan fokus dan tujuan penelitian. Maka pendekatan kualitatif berusaha melihat dan mengetahui. Untuk melaksanakan penelitian dan pendekatan kualitatif, seorang peneliti harus memperhatikan ciri-ciri yang mencakup: latar alamiah, manusia sebagai alat atau instrument metode kualitatif, analisa deskriptif, lebih mementingkan proses dari pada hasil, adanya kriteria khusus untuk keabsahan data, desain yang bersifat sementara serta hasil penelitian yang dirundingkan dan di sepakati bersama. Sedangkan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka, hal ini dijabarkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

### **B. Fokus Penelitian.**

Pada penelitian terdapat penerapan batasan yang didasarkan pada fokus yang akan timbul dalam masalah penelitian. Hal ini sangatlah penting dalam proses penelitian karena dapat membantu proses pelaksanaan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah dan memperoleh hasil penelitian seperti yang diharapkan karena adanya kesesuaian antara penetapan fokus penelitian dengan tujuan penelitian.

Fokus penelitian ini adalah hal-hal yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian untuk memudahkan dalam menentukan data yang akan diperlukan untuk suatu penelitian.

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

1. Pelayanan KTP Kecamatan Sulang :
  - a. Persyaratan dalam Pembuatan KTP
  - b. Prosedur pembuatan KTP
  - c. Waktu Penyelesaian dan biaya yang dikenakan
  - d. Kualitas Pelayanan
2. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meliputi :
  - a. Sarana dan prasarana
  - b. Tanggung jawab pegawai
  - c. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
  - d. Ketepatan waktu
3. Faktor penghambat dan faktor pendukung Pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian.**

Lokasi Penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini mengambil lokasi dikecamatan Sulang Kabupaten Rembang.

Sedangkan situs penelitian ini adalah tempat peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dengan demikian situs dalam penelitian ini adalah kantor Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang yang terletak di Jln Blora

Km 11 Sulang. Dengan demikian penelitian terhadap situs ini didasarkan pertimbangan bahwa lokasi atau tempat tersebut memungkinkan untuk diperoleh data atau informasi yang akurat dan relevan dengan permasalahan penelitian.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data merupakan tempat, orang atau benda dimana peneliti dapat mengamati, bertanya, membaca tentang hal-hal yang berkenaan dengan topik yang diteliti. Menurut Sugiyono (2008: 13) yang dimaksud sebagai sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata atau gambaran sehingga tidak menekankan pada angka. Dengan demikian secara garis besar sumber data yang dimaksud dibedakan atas oaring yang memberikan sumber data berupa kata-kata, tindakan (informan), tempat berkenaan terjadinya peristiwa yang diteliti maupun dokumen sebagai sumber data dalam bentuk tertulis. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **Informan**

- a. Pegawai pada Kecamatan Sulang :
  1. Camat
  2. Sekretaris Camat
  3. Kepala Sub Bagian Umum dan kepegawaian
  4. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan
  5. Kepala Seksi Tata Pemerintahan
  6. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
  7. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban
  8. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat

## 9. Staff

- b. Masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang

Sedangkan jenis data yang dipergunakan dalam penelitian terdiri dari :

### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden. Data primer diperoleh dengan cara mengamati atau melakukan wawancara dengan informan yang berada dalam organisasi yang diteliti dengan substansi penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data primer adalah sebagaimana telah disebutkan sebelumnya.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah tersedia bagi peneliti dan dapat digunakan untuk membantu menganalisis permasalahan. Dalam penelitian ini yang merupakan sumber data sekunder adalah dokumen – dokumen yang dapat berupa arsip-arsip, catatan-catatan resmi ataupun peraturan tertulis.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2008: 137) dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Oleh karena itu data tersebut harus valid dan akurat. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain :

### 1. Wawancara

Yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan nara sumber / informan sebagai sumber data primer.

Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh penjelasan mengenai hal yang sebenarnya dan relevan dengan masalah yang diteliti.

## 2. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data dengan memperoleh dokumen atau inventarisasi arsip dari instansi yang menjadi obyek penelitian. Dalam hal ini data yang diperoleh adalah data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang dilakukan termasuk internet, brosur, peraturan-peraturan, data mengenai kependudukan, dan sejenisnya yang berhubungan dengan kebutuhan penelitian yaitu tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan serta faktor penunjang dan penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

## 3. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap obyek-obyek yang diteliti dilapangan, sehingga peneliti dapat secara nyata mengetahui keadaan yang sebenarnya dari obyek tersebut. Dalam pengamatan ini pada dasarnya responden menjadi sasaran pengamatan. Karena dalam teknik pengamatan ini hanya peneliti atau pengamat yang memegang peranan, maka keberhasilan pengamatan sangat tergantung pada ketelitian, kepekaan, dan pengendalian diri dari pengamatan yang bersangkutan. Peneliti mengamati pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Sulang. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti mulai dari loket pendaftaran sampai pada proses pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Sulang kabupaten Rembang. Dengan pengamatan langsung ini penelitian dapat mengetahui secara jelas bagaimana pelaksanaan administrasi kependudukan pada Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang.

#### 4. Kuesioner

Yaitu cara mengumpulkan data dengan mengirim kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang ditujukan kepada orang yang menjadi obyek penelitian sehingga jawabannya tidak langsung diperoleh.

### F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat Bantu untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti pada saat penelitian. Menurut Sugiyono (2008: 102) “instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variable penelitian.”

Adapun instrument penelitian yang digunakan adalah:

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indera sendiri untuk melihat, mengamati dan merasakan kejadian yang ada dilapangan, terutama yang berhubungan dengan fokus penelitian.
2. Pedoman wawancara (*interview guide*), digunakan agar wawancara yang dilakukan sesuai dengan topik penelitian.
3. Kuesioner(angket) adalah cara mengumpulkan data dengan mengirim kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang ditujukan kepada orang yang menjadi obyek penelitian sehingga jawabannya tidak langsung diperoleh.
4. Catatan lapangan (*field note*) yaitu catatan yang digunakan untuk mencatat hasil wawancara dan pengamatan dari sumber data.
5. Perangkat penunjang, alat tulis – menulis untuk membantu dala pencatatan hal-hal penting di lapangan, serta kamera.

## G. Analisis Data

Analisis data adalah merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2008 : 147). Dilihat dari penelitian deskriptif dengan penekanan kualitas ini, maka analisa data dilakukan dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata-kata atau kaimat.

Dengan demikian, dalam penelitian ini data yang diperoleh di lapangan harus dianalisis, sehingga menggambarkan hasil sesuai dengan data yang dianalisis, tidak dibuktikan dengan angka-angka tetapi berisikan uraian-uraian. Data tersebut kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori yang disajikan dalam bab terdahulu, dan selanjutnya ditarik kesimpulan dan saran.

Spradley dalam Sugiyono (2009 : 99), menyatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari 4 (empat) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu tahap deskripsi, tahap reduksi, tahap seleksi, kesimpulan dan pencadaran. Berikut adalah tahap analisis data tersebut :

### 1) Analisis Domain

Dilakukan untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh tentang situasi social yang diteliti atau objek penelitian. Data diperoleh dari *grand tour* dan *minitour question*. Hasilnya berupa gambaran umum tentang objek yang diteliti, yang sebelumnya belum pernah diketahui. Dalam analisis ini sudah menemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial yang diteliti.

## 2) Analisis Taksonomi

Adalah analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan. Dengan demikian domain yang telah ditetapkan menjadi *cover term* oleh peneliti dapat diurai secara lebih rinci dan mendalam melalui analisis taksonomi ini.

## 3) Analisis Komponensial

Mencari cirri perbedaan yang spesifik pada struktur internal dengan cara mengkontras antar elemen. Data ini dicari melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terseleksi. Dengan teknik pengumpulan data tersebut, sejumlah dimensi yang spesifik dan berbeda pada setiap elemen akan dapat ditemukan.

## 4) Analisis Tema Budaya

Merupakan upaya mencari “benang merah” yang mengintegrasikan lintas domain yang ada. Dengan ditemukan benang merah dari hasil analisis domain, taksonomi. Dan komponensial tersebut, maka selanjutnya akan tersusun suatu “konstruksi” situasi sosial/objek penelitian yang sebelumnya masih gelap atau remang-remang, dan setelah dilakukan penelitian, maka menjadi lebih terang dan jelas.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. HASIL PENELITIAN

##### 1. Gambaran Umum Kabupaten Rembang

Pada mulanya asal nama kabupaten Rembang sebagai kota atau wilayah masih belum dapat dibuktikan dengan tepat, hal ini disebabkan karena sumber – sumber atau bukti – bukti tertulis yang menceritakan Rembang atau aktivitas kotanya belum ditemukan. Salah satu sumber yang berasal dari penuturan cerita secara turun temurun dan ditulis oleh Mbah Guru disebut bahwa nama rembang berasal dari kata Ngrembang yang berarti mambabat tebu. Dari kata Ngrembang itulah dijadikan nama kota Rembang hingga saat ini.

Munculnya Pemerintah Kabupaten Rembang pada masa kolonial Belanda berkaitan erat sebagai akibat dari perang Pacinan. Terjadinya perang Pacinan pada waktu itu akibat dari peraturan dan tindakan sewenang – wenang dari orang Belanda (VOC) di Batavia pada tahun 1741 yang kemudian meluas hamper keseluruhan Jawa termasuk Jawa Tengah. Pada waktu 1741 pertempuran meletus di Rembang dibawah pimpinan Pajang. Pada waktu itu kota Rembang dikepung selama satu bulan dan Garnisun kompeni yang ada di kota Rembang tidak mampu menghadapi pemberontak. Rakyat Rembang dibawah pemerintahan Anggajaya dengan semboyan perang suci dengan perlawanan luar biasa akhirnya dapat menghancurkan Garnisun kompeni. Sehingga pada tanggal

27 Juli 1741 ditetapkan sebagai hari jadi Kabupaten Rembang. Dengan Suryo Sengkala “SUDIRO AKARYO KASWARENG JAGAD” yang artinya : Keberanian Membuat Termasyur di Dunia.

## 2. Gambaran Umum Kecamatan Sulang

Penyelenggaraan awal otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-undang no.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah memberikan kewenangan penuh kepada daerah dalam penyelenggaraan urusan rumah tangga sendiri, yaitu berupa kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Rembang no. 20 tahun 2003 tentang organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kabupaten Rembang, kecamatan berkedudukan sebagai perangkat Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenanganyang dilimpahkan oleh Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan serta melaksanakan tugas pemerintah lainnya yang tidak termasuk dalam tugas perangkat daerah dan atau instansi lain.

Unit kerja Kecamatan Sulang merupakan instansi yang melaksanakan kegiatan dalam bidang pelayanan publik. Kecamatan

Sulang terdiri dari 21 desa. Yang luas wilayahnya 1.314, 2 Ha, dengan jumlah penduduk 36.421 Jiwa.

Dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kecamatan Rembang

Sebelah Selatan : Kecamatan Bulu

Sebelah Timur : Kecamatan Gunem

Sebelah Barat : Kecamatan sumber.

Kecamatan Sulang termasuk wilayah yang datar dengan bentuk wilayah datar sampai berombak sekitar 90% berombak sampai berbukit sejumlah 10% dengan curah hujan 908 mm/tahun, jumlah hari dengan curah hujan yang terbanyak adalah 53 hari tinggi busur pemerintah adalah 33m dengan suhu maksimal 36°C dengan suhu minimal 28°C.

Sebagian besar penduduk di Kecamatan Sulang bermata pencaharian sebagai petani. Agama mayoritas adalah Islam dengan budaya dan aktivitas keagamaan yang sangat kental berupa pengajian, TPQ, madrasah, ponpes, dan lain-lain. Dalam hal ini tampak sekali kegiatan warga untuk membangun sarana ibadahnya baik berupa musholla dan masjid.

### **3. Susunan / Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Sulang**

Susunan / struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam pembagian tugas pekerjaan guna kelancaran aktivitas sebuah instansi. Dalam hal ini struktur organisasi yang digunakan oleh kantor kecamatan sulang adalah organisasi garis dan staff. Dalam bentuk ini pemimpin memberikan wewenang kepada beberapa pegawai yang

masing – masing membawahi staf yang diberi tugas tanggung jawab kepada atasannya secara langsung pimpinan tertinggi. Struktur organisasi terdapat dalam lembar lampiran. Dalam struktur ini dipegang oleh Camat, yang didalam tugasnya dibantu oleh sekretaris camat, yang membawahi :

1. Subbagian Keuangan dan Perencanaan
2. Subbagian Umum dan Kepegawaian
3. Seksi tata Pemerintahan
4. Seksi pemberdayaan Masyarakat dan Desa
5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
6. Seksi Kesejahteraan Rakyat
7. Kelompok Jabatan Fungsional

#### **4. Uraian Tugas Jabatan Struktural Kecamatan**

##### **1. Camat**

##### **a. Tugas Pokok**

Melaksanakan tugas umum pemerintahan dan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

##### **b. Fungsi**

- 1) Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat
- 2) Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- 3) Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

- 4) Pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Kecamatan
- 5) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan
- 6) Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan
- 7) Evaluasi dan pelaporan bidang tugas umum pemerintahan dan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan bupati
- 8) Pelaksanaan kesekretariatan kecamatan
- 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Uraian Tugas

- 1) Merumuskan, menetapkan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan pemerintahan Kecamatan meliputi tugas umum pemerintahan dan urusan otonomi daerah yang kewenangannya dilimpahkan oleh Bupati dalam lingkup kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman dan bahan pertimbangan atasan.
- 2) Merencanakan, menetapkan program kerja, kegiatan dan sasaran Pemerintah Kecamatan meliputi bidang tugas urusan pemerintahan umum dan otonomi daerah yang kewenangannya dilimpahkan oleh bupati dalam lingkup kecamatan sebagai

pedoman untuk mencapai tujuan organisasi dan bahan pertimbangan atasan.

- 3) Menyelenggarakan koordinasi, konsultasi dan fasilitas kegiatan bidang tugas Pemerintah Kecamatan agar sinkron dan sinergik dengan pemerintah atasan, dinas, instansi, lembaga dan UPT terkait guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- 4) Memberikan petunjuk, arahan dan mendistribusikan tugas kepada bawahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- 5) Mempelajari, menelaah dan menjabarkan peraturan perundang-undangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis bidang tugas urusan pemerintahan umum dan otonomi daerah yang kewenangannya dilimpahkan oleh bupati serta disposisi atasan untuk ditindak lanjuti guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- 6) Melaksanakan hubungan kerja sama dan tugas pembantuan pemerintah tingkat atas, lembaga swadaya masyarakat, organisasi dan dunia usaha di bidang tugas urusan pemerintahan umum dan otonomi daerah yang kewenangannya dilimpahkan oleh bupati dalam lingkup kecamatan.
- 7) Menyelenggarakan kegiatan, pelayanan, pengelolaan dan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan umum meliputi politik, kependudukan, pertanahan, pelayanan umum, kesejahteraan masyarakat, pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah serta ekonomi pembangunan dalam lingkup kecamatan sesuai

norma, standart, prosedur dan criteria yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

- 8) Menyelenggarakan fasilitas, evaluasi, pelaporan pengembangan kegiatan pemberdayaan dan partisipasi masyarakat dalam perencanaan ekonomi dan pembangaunan serta pembinaan dan pengawasan terhadap unit kerja pemerintah maupu swasta yang mempunyai program, kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam lingkup kecamatan.
- 9) Memberikan pelayanan rekomendasi, perijinan dan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan sesuai ketentuan yang berlaku untuk tertib administrasi perijinan.
- 10) Melaksanakan pembinaan dan pelaporan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan dalam lingkup kecamatan bersama instansi terkait dan tokoh masyarakat.
- 11) Menyelenggarakan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dalam lingkup kerja kecamatan.
- 12) Pelaksanaan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan penyelenggaraan pemerintahan desa dan / atau kelurahan dalam lingkup kecamatan.

- 13) Menyelenggarakan tugas pengelolaan administrasi dan ketatausahaan pemerintah kecamatan dalam menunjang kinerja organisasi.
- 14) Menyelenggarakan pengkajian, monitoring, evaluasi pelaksanaan tugas kecamatan untuk menentukan program selanjutnya.
- 15) Memantau, membina, dan memotivasi kinerja tugas bawahan dalam pelaksanaan program kerja pemerintah kecamatan sebagai upaya pembinaan karir.
- 16) Mengendalikan, meneliti, mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai bahan penilaian tugas bawahan.
- 17) Melaporkan pelaksanaan tugas program kegiatan dibidang tugas baik secara lisan maupun tertulis sebagai pertanggungjawaban kepada atasan.
- 18) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis sesuai bidang tugasnya sebagai bahan masukan atasan.
- 19) Melaksanakan tugas, kewenangan lain yang dilimpahkan dan diberikan oleh atasan berhubungan dengan bidang tugas dan fungsinya.

## 2. Sekretaris Camat

### a. Tugas Pokok

Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan pelaksanaan dan perencanaan program kecamatan bidang

kesekretariatan yang meliputi administrasi umum, kepegawaiaan, keuangan, perencanaan dan pelayanan.

b. Fungsi

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan bidang keuangan dan perencanaan.
- 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan bidang pelayanan umum

c. Uraian Tugas

- 1) Menyiapkan konsep perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan pemerintahan kecamatan dan pelayanan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Merencanakan program kerja, sasaran dan kegiatan operasional dibidang kesekretariatan meliputi bidang keuangan, umum, kepegawaian dan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 3) Melaksanakan kordinasi, konsultasi, fasilitas penyusunan perencanaan dan pelaksanaan ketatausahaan dengan atasan dan seksi guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- 4) Memberikan petunjuk, arahan dan mendistribusikan tugas kepada bawahan guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- 5) Menyediakan data, informasi bidang kesekretariatan kecamatan dan pengelolaan kegiatan bidang perencanaan, keuangan,

kepegawaian dan administrasi umum sebagai bahan pelaksanaan tugas.

- 6) Memfasilitasi penyusunan rencana anggaran dan pelaksanaan anggaran lingkup kecamatan.
- 7) Memfasilitasi, mengkaji penyusunan peraturan dan keputusan serta usulan perencanaan program kerja kecamatan dan bahan rumusan kebijakan teknis dari masing – masing seksi guna keterpaduan sebagai bahan penetapan rencana program kecamatan.
- 8) Mempelajari, menelaah, menjabarkan, peraturan, petunjuk teknis, pemerintah dan disposisi atasan bidang kesekretariatan, administrasi umum, ketatausahaan, kepegawaian dan keuangan serta pengelolaan barang untuk ditindak lanjuti sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 9) Meneliti konsep naskah dinas yang berkaitan dengan administrasi umum, ketatausahaan, kepegawaian, keuangan dan barang.
- 10) Meneliti, mengkaji, mengevaluasi dan mengendalikan pelaksanaan administrasi kearsipan, naskah dinas baik yang masuk maupun keluar guna tercapainya tertib administrasi dilingkungan kecamatan.
- 11) Melakukan pengawasan, pengendalian dan pelaporan pelaksanaan program dan kebijakan pemerintah dan / atau pemerintah kecamatan.

- 12) Mengelola pengadaan dan pengaturan penggunaan perlengkapan, sarana, dan prasarana rumah tangga untuk menunjang kelancaran tugas dilingkungan pemerintah kecamatan.
- 13) Mengelola laporan pertanggungjawaban kecamatan, pengawasan melekat, dan laporan rutin lainnya sesuai ketentuan yang berlaku sebagai bahan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- 14) Mengelola dan memberikan pelayanan administrasi ketatausahaan, kepegawaian, penatausahaan keuangan dilingkungan kecamatan, rekomendasi, pelayanan perijinan dan pelayanan masyarakat umum lainnya.
- 15) Mengelola kegiatan keprotokolan dan hubungan masyarakat yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas kecamatan.
- 16) Memantau, membina, dan memotivasi kinerja tugas bawahan dalam pelaksanaan program kerja pemerintah kecamatan sebagai upaya pembinaan karir.
- 17) Mengendalikan, meneliti, mengevaluasi dan meneliti prestasi kerja bawahan secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai bahan penilaian tugas bawahan.
- 18) Melaporkan pelaksanaan tugas program kegiatan dibidang tugas baik secara lisan maupun tertulis sebagai pertanggung jawaban kepada atasan.

19) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis sesuai bidang tugasnya sebagai bahan masukan atasan.

20) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan berhubungan dengan bidang tugas dan fungsinya.

### 3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

#### a. Tugas Pokok

Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan bidang umum dan kepegawaian, meliputi : organisasi dan tatalaksana, ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, Hukum dan pelayanan umum.

#### b. Uraian Tugas

1) Menyediakan dan menyiapkan data, bahan informasi perumusan kebijakan teknis bidang umum dan kepegawaian sesuai ketentuan yang berlaku sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

2) Menyiapkan data dan informasi bidang umum dan kepegawaian sebagai bahan penyusunan rencana dan pelaksanaan program bidang umum dan kepegawaian kecamatan.

3) Merencanakan kegiatan pelaksanaan program kerja bidang umum dan kepegawaian kecamatan sesuai peraturan yang berlaku sebagai pedoman pelaksanaan tugas,

- 4) Melaksanakan koordinasi, konsultasi dan fasilitas guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- 5) Mempelajari, menelaah dan menjabarkan peraturan perundang – undangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis serta disposisi atasan guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- 6) Mengkaji usulan kepegawaiaan masing – masing pegawai sebagai bahan penetapan rencana program kecamatan.
- 7) Mendistribusikan tugas, memberikan bimbingan, petunjuk teknis dan arahan pelaksanaan tugas kepada bawahan agar tugas berjalan lancar dan tepat waktu.
- 8) Menyediakan data dan informasi bidang umum dan kepegawaiaan sebagai bahan penyusunan usulan kebutuhan umum dan pembinaan pegawai kecamatan.
- 9) Melaksanakan kegiatan urusan protokol di lingkungan kecamatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas dan demi tercapainya sasaran program.
- 10) Mengelolan dan mengatur kegiatan surat menyurat dan kearsipan kecamatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas dan terwujudnya tertib administrasi.
- 11) Melaksanakan dan mengkoordinir kegiatan apel pagi, siang dan absensi pegawai untuk kelancaran tugas dan demi terwujudnya tertib dan disiplin pegawai.

- 12) Mengelola sarana dan prasarana kecamatan guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- 13) Melaksanakan kegiatan administrasi kepegawaian kecamatan yang meliputi pengejuan kenaikan pangkat, gaji, pensiun, mutasi pegawai, usulan kebutuhan dan pengembangan karir serta hukuman disiplin dilingkungan kecamatan, kelurahan dan sekretaris desa.
- 14) Melakukan pelayanan perijinan dan pelayanan umum lainnya sesuai dengan kewenangan kecamatan.
- 15) Membuat konsep, mengoreksi dan memaraf naskah dinas yang berkaitan dengan tugas bidang umum dan kepegawaian yang akan ditanda tangani pimpinan.
- 16) Memberikan layanan konsultasi dan fasilitas pelaksanaan program administrasi umum dan kepegawaian.
- 17) Memantau, membina, dan memotivasi kinerja tugas bawahan dalam pelaksanaan program kerja pemerintah kecamatan sebagai upaya pembinaan karir.
- 18) Mengendalikan, meneliti, mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai bahan penilaian tugas bawahan.
- 19) Melaporkan pelaksanaan tugas program kegiatan dibidang tugas baik secara lisan maupun tertulis sebagai pertanggungjawaban kepada atasan.

- 20) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis berkaitan dengan perencanaan sebagai bahan masukan atasan untuk pengambilan keputusan.
- 21) Melaksanakan tugas diberikan oleh atasan berhubungan dengan bidang tugas dan fungsinya.

#### 4. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan

##### a. Tugas Pokok

Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan kegiatan pengelolaan keuangan, verifikasi, pembukuan, akuntansi perencanaan, evaluasi dan pelaporan kecamatan.

##### b. Uraian Tugas

- 1) Menyiapkan data dan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan pelaksanaan keuangan dan program kecamatan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Menyiapkan data dan bahan penyusunan rencana dan pelaksanaan anggaran dan program kerja kegiatan kecamatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 3) Merencanakan kegiatan di bidang keuangan dan program kerja, kegiatan sub bagian keuangan dan perencanaan sesuai peraturan yang berlaku sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

- 4) Mempelajari, menelaah dan menjabarkan peraturan perundang – undangan, keputusan, petunjuk teknis serta disposisi atasan guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- 5) Melaksanakan koordinasi konsultasi dan fasilitas intern guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- 6) Mempelajari, menelaah dan menjabarkan peraturan perundang – undangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis serta disposisi atasan guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- 7) Mendistribusi tugas, memberikan bimbingan, petunjuk teknis dan arahan pelaksanaan tugas bawahan agar tugas berjalan lancar dan tepat waktu.
- 8) Mengkaji usulan perencanaan program masing – masing seksi sebagai bahan penetapan rencana program dinas.
- 9) Menyiapkan data dan informasi bidang keuangan dan perencanaan sebagai bahan penyusunan usulan rencana anggaran pendapatan dan belanja langsung dan tidak langsung kecamatan.
- 10) Menyediakan, menyiapkan rencana belanja langsung dan tidak langsung Dinas berdasarkan alokasi dana dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah ( DPA-SKPD ).
- 11) Melaksanakan verifikasi, pembukuan dan perhitungan penerimaan dan pengeluaran anggaran kecamatan.

- 12) Melaksanakan analisis data keuangan sebagai bahan informasi kepada pimpinan.
- 13) Membuat konsep, mengoreksi dan memaraf naskah dinas yang berkaitan dengan tugas bidang keuangan dan perencanaan yang akan di tanda tangani pimpinan.
- 14) Menyediakan data pelaksanaan kegiatan dan menyiapkan bahan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah kecamatan.
- 15) Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan pelaksanaan keuangan dan kegiatan kecamatan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 16) Memantau, membina dan memotivasi kinerja tugas bawahan dalam pelaksanaan program kerja pemerintah kecamatan sebagai upaya pembinaan karir.
- 17) Mengendalikan, meneliti, mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai bahan penilaian tugas bawahan.
- 18) Melaporkan pelaksanaan tugas program kegiatan di bidang tugas baik secara lisan maupun tertulis sebagai pertanggungjawaban kepada atasan.
- 19) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis berkaitan dengan perencanaan sebagai bahan masukan atasan untuk pengambilan keputusan.

20) Melaksanakan tugas diberikan oleh atasan berhubungan dengan bidang tugas dan fungsinya.

#### 5. Kepala Seksi Tata Pemerintahan

##### a. Tugas Pokok

Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan kegiatan urusan pemerintahan umum serta pemerintahan desa dan kelurahan yang meliputi pengoordinasian, sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, perangkat serta kepala desa dan / atau kelurahan.

##### b. Uraian Tugas

- 1) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan bidang kegiatan urusan pemerintahan umum serta pemerintahan desa dan kelurahan sebagai bahan pertimbangan kebijakan atasan.
- 2) Menyusun, menyiapkan konsep program kegiatan dan sasaran bidang kegiatan urusan pemerintahan umum serta pemerintahan desa dan kelurahan sesuai peraturan yang berlaku dan sebagai pedoman.
- 3) Mempelajari, menjabarkan petunjuk dan disposisi atasan, menelaah peraturan perundang – undangan, keputusan dan ketentuan bidang kegiatan urusan pemerintahan desa dan

kelurahan guna menindak lanjuti dan menunjang kelancaran tugas.

- 4) Melaksanakan konsultasi dan koordinasi bidang kegiatan urusan pemerintahan umum serta pemerintahan desa serta kelurahan dengan atasan dan bidang lain serta instansi terkait dalam rangka sinergis, sinkronisasi dan menunjang kelancaran tugas.
- 5) Mendistribusikan tugas dan memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya agar pekerjaan berjalan lancar dan tepat waktu.
- 6) Meneliti konsep naskah dinas yang berhubungan dengan bidang kegiatan urusan pemerintahan umum serta pemerintahan desa dan / atau kelurahan.
- 7) Melaksanakan pembinaan dan pengawasan kegiatan administrasi bidang pertanahan, monografi, kependudukan dan pelaporannya sesuai dengan ketentuan.
- 8) Melaksanakan fasilitas, pembinaan dan monitoring pelaksanaan pemilihan kepala desa, pengisian kekosongan perangkat desa dan pembentukan Kelembagaan Pemerintahan Desa sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.
- 9) Mengelola data perangkat, inventaris, arena dan prasarana pemerintah desa dan / atau kelurahan sebagai bahan pertimbangan dan penentuan kebijakan.

- 10) Melaksanakan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan administrasi dan urusan pemerintahan beserta kelembagaan desa dan / atau kelurahan sesuai dengan ketentuan yang ada.
- 11) Menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap lembaga, dan aparatur desa dan / atau kelurahan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku guna peningkatan pelaksanaan tugas.
- 12) Melaksanakan administrasi, pembinaan, pengawasan penyelenggaraan tugas pembantuan dalam pemungutan dan pencapaian target pemasukan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- 13) Melaksanakan fasilitas, pembinaan, pengawasan dan evaluasi bantuan kesejahteraan perangkat serta penggunaan bantuan desa dan / atau kelurahan sesuai dengan ketentuan yang ada.
- 14) Melaksanakan persiapan pembinaan politik dalam negeri dan fasilitas penyelenggaraan pemilihan umum sesuai dengan prosedur dan ketentuan sebagai bahan pelaksanaan tugas.
- 15) Melaksanakan evaluasi penyelenggaraan tugas pemerintahan umum serta pemerintahan desa dan / atau kelurahan tingkat kecamatan.
- 16) Memantau, mengendalikan, membina, dan memotivasi kinerja tugas bawahan dalam pelaksanaan program kerja bidang kegiatan urusan pemerintahan umum serta pemerintahan desa dan kelurahan sebagai upaya pembinaan karir.

- 17) Meneliti, mengevaluasi, dan menilai prestasi kerja bawahan secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai bahan penelitian tugas bawahan.
- 18) Melaporkan pelaksanaan tugas program kegiatan bidang urusan pemerintahan umum serta pemerintahan desa dan kelurahan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis.
- 19) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis.
- 20) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan yang berkaitan dengan bidang tugas pekerjaan.

#### 6. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

##### a. Tugas Pokok

Melaksanakan penyipaan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan kegiatan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa dalam menyusun dan mengkoordinasikan perencanaan ekonomi dan pembangunan daerah, serta pemeliharaan praarana dan fasilitas pelayanan umum, dan lingkungan hidup.

##### b. Uraian Tugas

- 1) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa dalam menyusun dan mengkoordinasikan perencanaan ekonomi dan pembangunan daerah, serta pemeliharaan

prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan lingkungan hidup.

- 2) Menyusun, menyiapkan konsep program kegiatan dan sasaran bidang kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa dalam menyusun dan mengkoordinasikan perencanaan ekonomi dan pembangunan daerah, serta pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan lingkungan hidup sesuai peraturan yang berlaku dan sebagai pedoman.
- 3) Mempelajari, menjabarkan petunjuk dan disposisi jabatan, menelaah peraturan perundang – undangan, keputusan dan ketentuan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa dalam menyusun dan mengkoordinasikan perencanaan ekonomi dan pembangunan daerah, serta pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan lingkungan hidup guna menindak lanjuti dan menunjang kelancaran tugas.
- 4) Melaksanakan konsultasi dan koordinasi bidang pemberdayaan masyarakat dan desa dalam menyusun dan mengkoordinasikan perencanaan ekonomi dan pembangunan daerah, serta pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan lingkungan hidup dengan atasan dan bidang lain serta instansi terkait maupun swasta dalam rangka sinergis, sinkronasi dan menunjang kelancaran tugas.

- 5) Mendistribusikan tugas dan memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya agar pekerjaan berjalan lancar dan tepat waktu.
- 6) Meneliti konsep naskah dinas yang berhubungan dengan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa dalam menyusun dan mengkoordinasikan perencanaan ekonomi dan pembangunan daerah, serta pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, dan lingkungan hidup.
- 7) Menginventarisir, mengolah dan menyiapkan data ketahanan pangan dari pertanian, peternakan dan perikanan meliputi peredaran pupuk dan obat pertanian, usaha dan penyakit ternak, pengolahan hasil, sarana dan prasarana perikanan dan kelautan.
- 8) Menginventarisir, mengolah, dan menyiapkan data pendukung perekonomian di bidang perindustrian, perdagangan, perekonomian, koperasi dan pariwisata.
- 9) Menginventarisir, mengolah, dan menyiapkan data prasarana dan sarana fisik pembangunan antara lain tata ruang, prasarana jalan dan pengairan, pemukiman, kebersihan dan lingkungan.
- 10) Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam pemberdayaan masyarakat dan desa menyusun dan mengkoordinasikan perencanaan ekonomi dan pembangunan daerah, serta pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan lingkungan hidup dalam forum musyawarah

perencanaan ekonomi dan pembangunan di desa / kelurahan maupun kecamatan.

11) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap semua unit kerja yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat, ekonomi dan pembangunan.

12) Menyusun dan melaksanakan kegiatan perlombaan desa bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

13) Menyusun program Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa ( Musrenbangdes ) untuk desa dan Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kecamatan ( Musrenbangkec ).

14) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di kecamatan.

15) Memantau, mengendalikan, membina, dan memotivasi kinerja tugas bawahan dalam pelaksanaan program kerja bidang menyusun dan mengkoordinasikan perencanaan ekonomi dan pembangunan daerah, serta pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan lingkungan hidup sebagai upaya pembinaan karir.

16) Memeliti, mengevaluasi tugas program kegiatan dan melinali prestasi kerja bawahan secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai bahan penilaian tugas bawahan.

17) Melaporkan pelaksanaan tugas program kegiatan bidang menyusun dan mengkoordinasikan perencanaan ekonomi dan pembangunan daerah, serta pemeliharaan prasarana dan

fasilitas pelayanan umum, dan lingkungan hidup kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis.

- 18) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis.
- 19) Melaksanakan tugas lain yang di berikan atasan yang berkaitan dengan tugas bidang pekerjaan.

## 7. Kepala Seksi Ketentraman dan ketertiban umum

### a. Tugas Pokok

Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan kegiatan bidang penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan.

### b. Uraian Tugas

- 1) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan bidang penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan.
- 2) Menyusun, menyiapkan konsep program kegiatan dan sasaran bidang penyelenggaraan ketentraman dan ketertibang umum serta penerapan dan penegakan perturan perundang – undangan sebagai aturan yang berlaku dan sebagai pedoman.
- 3) Mempelajari, menjabarkan petunjuk dan disposisi atasan, menelaah peraturan perundang – undangan, keputusan dan

ketentuan bidang penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan guna menindak lanjuti dan menunjang kelancaran tugas.

- 4) Melaksanakan konsultasi dan koordinasi bidang penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan peraturan perundang – undangan dengan atasan di bidang lain serta instansi terkait maupun swasta dan tokoh agama dalam rangka sinergis, sinkronisasi dan menunjang kelancaran tugas.
- 5) Mendistribusikan tugas dan memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya agar pekerjaan berjalan lancar dan tepat waktu.
- 6) Meneliti konsep naskah dinas yang berhubungan dengan bidang penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan, dan menindak lanjuti laporan dari desa.
- 7) Menginventarisir, mengolah dan menyiapkan data pendukung keamanan, ketentraman dan ketertiban wilayah antara lain jumlah anggota Linmas, pos kamling, dan sarana darurat penanganan dan penanggulangan bencana di desa dan atau kelurahan.

- 8) Menginventarisir, mengolah dan menyiapkan data kepemilikan IMB, ITU, HO, ijin Usaha, Ijin terbang angkut kayu, dan perijinan lainnya.
- 9) Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban serta penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan.
- 10) Melaksanakan upaya penertiban terhadap pelanggaran peraturan daerah antara lain kepemilikan kartu penduduk, kartu keluarga, pedagang kaki lima, gelandangan, pengemis, penyandang penyakit masyarakat dan minuman keras.
- 11) Melaksanakan pembinaan, pengawasan terhadap kegiatan keramaian di kecamatan.
- 12) Melakukan fasilitas pembinaan social politik, kesatuan bangsa, dan organisasi kemasyarakatan.
- 13) Menyiapkan pelaksanaan kegiatan upacara dan peringatan hari besar nasional dan atau upacara lainnya.
- 14) Melaksanakan perencanaan dan pengendalian usaha – usaha preventif dan represif serta memfasilitasi penyelesaian perselisihan antar warga masyarakat, suku, ras, dan agama.
- 15) Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan berbagai kegiatan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan penegakan peraturan perundang – undangan.
- 16) memantau, mengendalikan, membina, dan memotivasi kinerja tugas bawahan dan pelaksanaan program kerja bidang

penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan.

17) Meneliti, mengevaluasi, dan menilai prestasi kerja bawahan secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai bahan penilaian tugas bawahan.

18) Melaporkan pelaksanaan tugas program kegiatan bidang penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis.

19) Memberi saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis.

20) melaksanakan tugas lain yang di berikan atasan yang berkaitan dengan bidang tugas pekerjaan.

#### 8. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat

##### a. Tugas Pokok

Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan kegiatan bidang upaya peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan.

##### b. Uraian Tugas

1) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan bidang peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan.

- 2) menyusun, menyiapkan konsep program kegiatan dan sasaran bidang peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sebagai pedoman.
- 3) Mempelajari, menjabarkan petunjuk dan disposisi atasan, menelaah peraturan perundang – undangan, Keputusan dan ketentuan bidang peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan guna menindak lanjuti dan menunjang kelancaran tugas.
- 4) Melaksanakan konsultasi dan koordinasi bidang peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan dengan atasan dan bidang lain serta instansi terkait maupun swasta dalam rangka sinergis, sinkronisasi dan menunjang kelancaran tugas.
- 5) Mendistribusikan tugas dan memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya agar pekerjaan berjalan lancar dan tepat waktu.
- 6) meneliti konsep naskah dinas yang berhubungan dengan bidang peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan.
- 7) Melaksanakan pembinaan, inventarisasi, mengolah, memfasilitasi dan menyiapkan data kesejahteraan sosial masyarakat, tenaga kerja dan transmigrasi yang meliputi data pendidikan, agama, kemiskinan, kesehatan, kenakalan remaja, korban bencana alam, korban penyalahgunaan obat dan data kesejahteraan sosial lainnya di kecamatan.

- 8) Memadukan hasil pemantauan tingkat kesejahteraan sosial masyarakat di tingkat kecamatan dengan data pembinaan berupa lingkungan dan perumahan yang layak huni, kesehatan keluarga, keluarga miskin penerima bantuan sosial dan menampilkan dalam peta situasi / kondisi kesejahteraan sosial di kecamatan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 9) Melaksanakan kegiatan penyelenggaraan tugas – tugas pemeliharaan kesehatan bersama instansi terkait berupa penyuluhan kesehatan, lingkungan, pengawasan pangan, gizi keluarga dan masyarakat, keluarga berencana, pendidikan, olah raga, pemuda dan pemberdayaan perempuan.
- 10) Melaksanakan bimbingan, penyuluhan dan mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam bidang peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan melalui peningkatan kegotong royongan dan keswadayaan masyarakat.
- 11) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap semua unit kerja yang mempunyai program kerja dan kegiatan bidang peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan.
- 12) Melakukan fasilitasi dan pembinaan terhadap kegiatan keagamaan, pemuda dan olah raga, kesenian, peranan wanita, tenaga kerja dan transmigrasi, serta pendidikan dan kebudayaan tingkat kecamatan.
- 13) Melaksanakan evaluasi terhadap berbagai kegiatan bidang peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan.

- 14) Memantau, mengendalikan, membina, dan memotivasi kinerja tugas bawahan dalam melaksanakan program kerja bidang peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan sebagai upaya pembinaan karir.
- 15) Meneliti, mengevaluasi dan menilai prestasi kerja bawahan secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai bahan penilaian tugas bawahan.
- 16) Melaporkan pelaksanaan tugas program kegiatan bidang peningkatan kesejahteraan rakyat tingkat kecamatan kepada atasan baik secara lisan maupun tulisan.
- 17) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis.
- 18) Melaksanakan tugas lain yang memberikan atasan yang berkaitan dengan bidang tugas pekerjaan.

##### **5. Keadaan Pegawai Kecamatan Sulang**

Keadaan pegawai di kecamatan sulang bermacam – macam mulai dari perolehan jabatan, pengklasifikasian golongan, penempatan / seksi mulai dari jabatan dan golongan yang tertinggi sampai dengan jabatan yang rendah sehingga perlu untuk diketahui. Hal ini menjadi sorotan utama karena pegawai menjadi andil dalam melayani dan membantu masyarakat, pegawai juga merupakan hal yang pokok dalam sebuah organisasi yang memegang peranan penting dimana pegawai merupakan orang – orang yang akan menentukan apakah tugas dan fungsi serta tanggung jawab yang diemban oleh suatu instansi akan dapat

terlaksana dan terwujud dengan baik seperti apa yang di harapkan. Dalam hal ini misalnya, seperti data yang diperoleh peneliti dari lapangan, maka yang akan dipaparkan adalah mengenai jumlah pegawai menurut pangkat jabatan dan golongan yang dijalani. Semua hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Di Kecamatan Sulang sendiri terdapat pegawai tetap dan pegawai kontrak / tidak tetap. Jumlah pegawai tetap di Kecamatan Sulang terdiri dari 24 orang. Sedangkan pegawai tidak tetap terdiri dari 3 orang, yaitu sebagai berikut:

**TABEL 1**  
**Daftar Nama Pegawai Tidak Tetap Tahun 2011**

No.	Nama	Jabatan
1.	Laila Ratna Mutia, S.Sos	Staff
2.	Konadi	Staff
3.	Waluyo	Staff

*Sumber: Data Kepegawaian Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang 2011*

Dari daftar nama pegawai tidak tetap ini mereka bertugas untuk membantu para pegawai-pegawai yang ada dikantor kecamatan Sulang. Mereka bertugas sebagai operator komputer, pengantar surat, member pelayanan kepada masyarakat dan ada yang bertugas untuk membuat KTP.

#### **6. Keadaan Pegawai Berdasarkan Pemangku Jabatan Struktural**

Keadaan pegawai berdasarkan pemangku jabatan struktural sangat menentukan tugas yang diemban masing – masing pegawai. Jabatan

struktural yaitu jabatan yang secara tegas dalam struktur organisasi. Kedudukan jabatan struktural bertingkat – tingkat dari tingkat yang terendah hingga tingkat yang tertinggi. Semakin jabatan yang dipegang tinggi, maka semakin berat juga tugas yang diemban, sehingga perlu adanya tanggung jawab yang besar dalam mengemban tugas masing – masing. Disini masing – masing pegawai tidak dapat bekerja dan berjalan sendiri tanpa ada yang membantu. Sehingga peran pegawai dalam suatu organisasi sangat menentukan maju tidaknya atau berkembangnya suatu organisasi, karena koordinasi dan kerja sama akan berjalan baik apabila juga dipimpin oleh pimpinan yang bijaksana, pimpinan juga tidak akan mungkin berjalan sendiri tanpa ada yang membantu. Di kecamatan Sulang terdapat jabatan struktural. Pejabat struktural ini yang akan bertanggung jawab terhadap berjalannya program kerja pada kantor Kecamatan Sulang. Berikut ini akan diterangkan pada tabel 2 tentang daftar nama pegawai berdasarkan jabatan struktural yang ada di Kecamatan Sulang.

TABEL 2

## Daftar Nama Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural Tahun 2011

No	Nama	Jabatan
1.	Sukis Sutarto,S.Sos	Camat
2	Inwinarni,BSw	Sekretaris Camat
3.	Saman	Kasubbag Keuangan dan Perencanaan
4.	AT. Indri Astuti	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
5.	Subiyantoro,BSc	Kasi Tata Pemerintahan
6.	Dwi Handoyo	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa
7.	Soeroto	Kasi Ketentraman dan Ketertiban
8.	Soekarno	Kasi Kesejahteraan Rakyat
9.	Wikanto	Staff
10.	A.Supriyanto	Staff
11.	Siti Juhartini	Staff
12.	Suleman	Staff
13.	Susti'ah	Staff
14.	Munkhanif	Staff
15.	Joko Supriyono,SE	Staff
16.	Sunarto,SE	Staff
17.	Sutarji,SE	Staff
18.	Muncianah	Staff
19.	Kiswoto	Staff
20.	Sumiatun,Amd	Staff
21.	Rohana	Staff
22.	Tri Setyo Basuki	Staff
23.	Tamsir	Staff
24.	Rupadi	Staff

Sumber : Data kepegawaian Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang Tahun 2011

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa Kecamatan Sulang memiliki 24 pegawai yang terdiri dari 7 orang pegawai perempuan dan 17 orang pegawai laki – laki. Dimana masing – masing pegawai memiliki jabatan masing – masing, yang mana masing – masing jabatan tersebut memiliki tugas, fungsi dan tanggung jawab yang berbeda – beda.

#### **7. Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan**

Keadaan pegawai berdasarkan golongan dan pangkat merupakan kedudukan yang menunjukkan tingkat seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan rangkaian susunan kepegawaian yang digunakan sebagai dasar penggajian serta pengangkatan dalam suatu jabatan tertentu. Golongan seorang pegawai dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan masa kerja / pengabdian, golongan kepangkatan terdiri dari yang terendah (golongan I) sampai golongan yang tertinggi (golongan IV). Pegawai yang telah memiliki golongan IV memiliki jabatan struktural dalam satuan organisasi pemerintahan seperti camat dan sekretaris camat. Setiap PNS memiliki hak memperoleh kenaikan pangkat, yakni penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian. Ada beberapa jenis kenaikan pangkat, diantaranya kenaikan pangkat regular, kenaikan pangkat pilihan (misalnya karena menduduki jabatan fungsional dan struktural tertentu, menunjukkan prestasi kerja yang luar biasa baiknya, atau menemukan penemuan baru yang bermanfaat bagi negara), kenaikan pangkat anumerta, dan kenaikan pangkat pengabdian.

Berdasarkan dari data yang tersedia jumlah pegawai berdasarkan pangkat dan golongan pada Kecamatan Sulang dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

**TABEL 3**  
**Jumlah Pegawai Menurut Pangkat dan Golongan Tahun 2011**

No	Pangkat	Golongan	Jumlah (orang)
1.	Pembina	IV / a	2
2.	Penata Tingkat I	III / d	3
3.	Penata	III / c	5
4.	Penata Muda Tingkat I	III / b	5
5.	Penata Muda	III / a	2
6.	Pengatur Tingkat I	II / d	1
7.	Pengatur	II / c	2
8.	Pengatur Muda	II / a	4
	<b>Jumlah</b>		24

Sumber : Data Kepegawaian Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang 2011

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa klasifikasi susunan kepangkatan dan golongan pegawai Kecamatan Sulang yaitu golongan IV/a sebanyak 2 orang, golongan III/d sebanyak 3 orang, golongan III/c sebanyak 5 orang, golongan III/b sebanyak 5 orang, golongan III/a sebanyak 2 orang, golongan II/d sebanyak 1 orang, golongan II/c sebanyak 2 orang, dan golongan II/a sebanyak 4 orang. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepangkatan pegawai yang tertinggi yang terdapat pada Kecamatan Sulang adalah Pembina dan yang terendah adalah pengatur muda. Sedangkan jumlah pangkat yang terbanyak pertama adalah penata dan penata muda tingkat I yang terdiri dari 5 orang, jumlah terbanyak kedua

pengatur muda yang terdiri dari 4 orang, jumlah terbanyak ketiga adalah penata tingkat I yang terdiri dari 3 orang, jumlah terbanyak keempat adalah Pembina dan pengatur yang sebanyak 2 orang, dan jumlah yang paling sedikit adalah pengatur tingkat I yang terdiri dari 1 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata – rata pegawai terbanyak di Kecamatan Sulang adalah golongan III/c dan III/b yaitu sebanyak 5 orang daripada golongan – golongan yang lainnya.

#### 8. Jadwal Waktu Kerja Pegawai

Pagawai di Kecamatan Sulang memiliki jadwal kerja selama 5 hari yaitu Senin hingga hari Jum'at sedangkan pada hari Sabtu dan Minggu adalah hari libur. 5 hari ini merupakan hari yang efektif, sehingga masyarakat dapat menggunakan pelayanan dengan sebaik – baiknya. Berikut ini merupakan tabel mengenai jadwal waktu kerja pegawai di Kecamatan Sulang :

**TABEL 4**

**Jadwal Waktu Kerja Pegawai**

Hari	Waktu Kegiatan	Istirahat
Senin – Kamis	07.00 – 15.00	12.00 – 13.00
Jum'at	07.00 – 15.00	11.00 – 13.00

*Sumber: Data Kepegawaian Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang 2011*

Dari tabel 4, dapat diketahui bahwa pada hari Senin sampai Jum'at Kecamatan Sulang melakukan aktivitasnya selama 8 jam. Namun jika pekerjaan mereka sudah longgar, maka mereka dapat melakukan istirahat kapanpun, sedangkan pada hari Jum'at istirahat dilaksanakan

mulai pukul 11.00 – 13.00 karena pegawai laki – laki di Kecamatan Sulang melaksanakan Sholat Jum'at.

### 9. Data Wilayah Kecamatan Sulang

Luas wilayah di Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang sebesar 1.314,2 Ha yang terdiri dari 261 jumlah RT, 74 jumlah RW, 21 jumlah desa. Dalam tabel berikut dapat dilihat jumlah masing – masing keseluruhan jumlah RT, jumlah RW dan jumlah desa yang ada di Kecamatan Sulang :

**TABEL 5**

**Nama desa, jumlah RW dan jumlah RT**

No.	Nama Desa	Jumlah RW	Jumlah RT
1.	Bogorame	2	8
2.	Pranti	2	7
3.	Pragu	2	9
4.	Korowelang	2	5
5.	Kunir	3	14
6.	Sudo	4	9
7.	Karangsari	3	12
8.	Kebonagung	2	6
9.	Landoh	5	16
10.	Tanjung	3	8
11.	Kemadu	7	19
12.	Seren	4	22
13.	Glebeg	4	13
14.	Pedak	4	11
15.	Kaliombo	4	24
16.	Jatimudo	4	17
17.	Karangharjo	3	8
18.	Kerep	3	9
19.	Pomahan	4	11
20.	Sulang	7	26
21.	Rukem	2	7

Sumber: Data kependudukan Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang 2011

Tabel diatas menggambarkan tentang data kependudukan yang ada di kecamatan Sulang. Dari 21 jumlah Ruku Warga terbanyak adalah desa Kemadu.dan jumlah Rukun tetangga yang terbanyak adalah di desa Sulang sendiri. Dengan jumlah penduduk yang cukup banyak dan mereka membutuhkan pelayanan maka para petugas yang ada d kantor kecamatan sulang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi mereka.

## **B. Data Fokus Penelitian**

### **1. Pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Sulang**

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan tugas pokok, selain tugas-tugas pembangunan dan pemerintahan menjadi tanggung jawabnya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan. Seperti dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) walaupun kelihatannya bagi sebagian masyarakat tidak begitu penting karena mereka belum saatnya memerlukan. Namun bagi masyarakat tertentu malah begitu penting, karena sangat diperlukan untuk memperoleh akses pelayanan lain. Dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk pemerintah telah menyiapkan peraturan perundang-undangan, yang meliputi prosedur, biaya dan lain-lain.

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat sangat diperlukan oleh instansi pelayanan publik. Dimana sesuai dengan pendapat W.R Tjandra, dkk tentang tujuan dari pelayanan publik yang telah dijelaskan dalam tinjauan pustaka. Begitu juga Kantor Kecamatan Sulang sebagai salah satu

instansi pelayanan publik di Kabupaten Rembang untuk tingkat Kecamatan. Menurut survey yang peneliti lakukan kepada penduduk Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Hal ini terbukti dari data yang peneliti peroleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada sebagian dari jumlah penduduk Kecamatan Sulang yang peneliti tentukan sebagai sample dalam penelitian ini. Disamping itu, sesuai dengan salah satu visi dan misi Kecamatan Sulang yaitu “Tercapainya pelayanan publik yang optimal”. Sebagai salah satu layanan yang diberikan Kantor Kecamatan Sulang adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pelayanan terhadap keperluan tentang pengurusan KTP sangatlah penting karena KTP merupakan sebuah bukti seseorang sebagai warga Negara.

Syarat dan tata cara pengajuan, pembuatan atau perpanjangan KTP :

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

1. Penerbitan KTP baru, syaratnya adalah :
  - a. Telah berusia 17 (tuhuh belas) tahun atau sudah/pernah kawin
  - b. Surat pengantar RT / RW dan kepala desa/lurah
  - c. Fotocopi :
    - KK (Kartu Keluarga)

- Kutipan akta nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun
  - Kutipan akta lahir
  - d. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinduk Capil bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah
2. Penerbitan KTP karena hilang atau rusak, syaratnya adalah :
    - a. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP yang rusak
    - b. Fotocopi KK
    - c. Paspor dan izin tinggal tetap bagi orang asing
  3. Penerbitan KTP karena pindah datang, syaratnya adalah :
    - a. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang
    - b. Surat keterangan datang dari luar negeri bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.
  4. Penerbitan KTP karena perpanjangan, syaratnya adalah :
    - a. Fotocopi KK
    - b. KTP lama
    - c. Fotocopi paspor, izin tinggal tetap, dan surat keterangan catatan kepolisian bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap.
  5. Penerbitan KTP karena adanya perubahan data, syaratnya adalah :
    - a. Fotocopi KK
    - b. KTP lama
    - c. Surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

6. Penerbitan KTP baru bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap, dilakukan setelah memenuhi syarat :
  - a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah/pernah kawin
  - b. Fotocopi :
    - KK
    - Kutipan akta nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun
    - Kutipan akta kelahiran
    - Paspor dan izin tinggal tetap.
  - c. Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

7. Pas Photo

- a. Bagi yang bisa datang sendiri di Foto di Kecamatan secara digital
- b. Bagi yang tidak bisa datang sendiri membawa pas photo ukuran 2 x 3 cm dengan ketentuan 70% tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab.

Persyaratan dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) sangat mudah. Hal ini dibuktikan dengan petikan hasil wawancara dengan saudara Imron salah satu warga masyarakat yang sedang membuat KTP.

“persyaratan yang ditetapkan oleh Pemerintah dalam pembuatan KTP sih sangat mudah. Tinggal minta surat pengantar RT / RW dan kepala desa / lurah terus fotocopi KK dan kutipan akta lahir itu saja.”(Wawancara pada tanggal 4 April 2011 pukul 10.00 WIB di ruang tunggu pelayanan).

Berkaitan dengan pelayanan umum tentu terbayang suatu fasilitas umum dengan masyarakat pengguna fasilitas tersebut yang terjejal

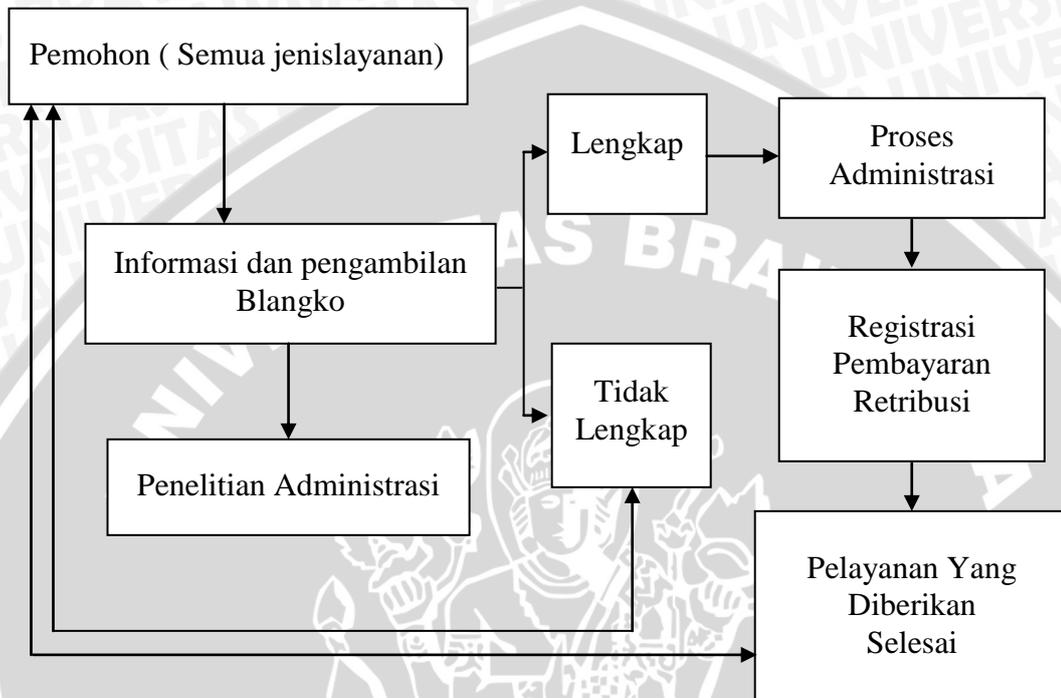
ingin mendapatkan pelayanan. Begitu juga dengan Kantor Kecamatan Sulang, dimana masyarakat mengantri untuk mendapat layanan dari Kantor Kecamatan Sulang. Berkenaan dengan hal itu, Kantor Kecamatan Sulang menerapkan sistem antrian model nomor yaitu masyarakat yang datang mengambil nomor antrian dan mengantri sesuai dengan nomor urutan masing-masing.

### 1.1 Prosedur Pelayanan

Mekanisme pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang terjadi selama berlangsungnya proses pelayanan. Dalam suatu kegiatan pelayanan publik, tidak bisa terlepas dari mekanisme suatu pekerjaan karena proses ini juga berkaitan dengan hasil akhir dari suatu pelayanan. Apabila mekanisme dari suatu pelayanan dapat berjalan lancar dan sesuai aturan, maka diharapkan hasil akhir dari suatu pelayanan diharapkan memenuhi kepuasan masyarakat.

Di dalam mekanisme pelayanan terdapat suatu prosedur dimana prosedur pelayanan merupakan suatu urutan – urutan atau tahapan – tahapan proses pelayanan dimana dimulai dari tahap permohonan, pembayaran, dan tahap yang terakhir adalah pengambilan. Prosedur pelayanan dalam keputusan Menteri PAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur ini sifatnya tidak bisa dibolak – balik urutannya, jadi harus berurutan sesuai dengan tahapannya.

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang untuk semua jenis pelayanan secara diagram gambar sebagai berikut



Sumber : Kantor Kecamatan Sulang, Kabupaten Rembang tahun 2010

## GAMBAR 2

### PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN KANTOR KECAMATAN SULANG KABUPATEN REMBANG

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

- a. penjelasan-penjelasan tentang tata cara pengisian dan Pemohon mengambil formulir permohonan yang telah disediakan dan disertai kelengkapan yang harus dilampirkan pada berkas permohonan oleh petugas.

- b. Formulir permohonan beserta kelengkapannya tersebut diteliti oleh petugas, apabila kelengkapan sudah terpenuhi maka proses administrasi pelayanan dapat dilanjutkan.
- c. Apabila kelengkapan administrasi permohonan masih ada yang kurang atau belum lengkap maka oleh petugas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
- d. Bagi pemohon yang sudah memenuhi kelengkapan persyaratan administrasi tersebut dapat dilanjutkan dengan proses registrasi dan pembayaran retribusi atau biaya administrasi sebesar ketentuan yang berlaku.
- e. Apabila jenis pelayanan yang dibuat telah selesai dikerjakan oleh petugas selanjutnya diserahkan kepada yang bersangkutan.

Sepintas memang terlihat bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan nampak sulit dan berbelit – belit, yang melewati beberapa tahap, diantaranya dimulai mendatangi RT / RW kemudian ke kepala desa dan selanjutnya ke kecamatan, namun prosedur yang ditetapkan oleh pihak Kecamatan Sulang telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pusat. Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat seharusnya adalah pelayanan yang sederhana, cepat, mudah dan tidak berbelit – belit.

Untuk mengetahui gambaran mengenai prosedur dalam pembuatan KTP dan KK, maka berikut petikan wawancara dengan Bp.

Sukis selaku Camat Sulang mengenai prosedur pembuatan KTP dan KK:

“Begini mbak dalam prosedur pembuatan KTP dan KK pelayanan yang ada di Kecamatan Sulang itu, telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pusat. Namun, bila ditanya sederhana apa tidaknya, ya tidak bisa dipungkiri juga, kalau prosedur disini harus

lewat beberapa tahap demi tahap. Itulah sebabnya mbak, hal yang sering terjadi di masyarakat itu, seringkali adanya penitipan dari perangkat desa, nah terus biasanya hal ini tidak bisa dijamin oleh pihak kami, terutama tentang biaya dan waktu, apalagi Kecamatan juga tidak bisa tanggung jawab mengenai masalah tersebut.” (Wawancara pada tanggal 18 Januari 2011 pukul 10.00 WIB di ruang kerjanya).

Wawancara juga dilakukan kepada masyarakat yang menerima layanan untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap prosedur pelayanan di Kecamatan Sulang. Berikut petikan wawancara yang dikemukakan oleh Novi selaku warga Desa Sulang :

“Prosedur sih sudah jelas ada pemberitahuan mbak dari kantor desa ya gimana kita memohon pengajuan KTP misalnya, terus gimana kita membayar, gimana kita mengambilnya itu semuanya sudah lengkap ada pemberitahuan di kantor desa mbak, tapi kalau misalnya ada orang yang tidak tahu dan tiba – tiba langsung ke kecamatan, maka dari pihak kecamatan pun juga pasti memberitahu.” (Wawancara pada tanggal 03 Februari 2011 pukul 10.30 WIB di ruang tunggu pelayanan)

Begitu juga dengan pendapat dari ibu Eko selaku warga Desa Jatimudo :

“gampang – gampang susah sih mbak, soale agak sedikit ribet, harus mondar – mandir dari desa ke kecamatan. Prosedur dimulai dari desa (RT / RW) untuk minta surat pengantar lalu ke kantor desa minta tanda tangan, terus baru ke kecamatan untuk mengurus lebih lanjut, habis itu ya tinggal tunggu aja mbak”. (Wawancara tanggal 03 Mei 2011 pukul 09.30 WIB di ruang tunggu pelayanan).

Dari hasil wawancara responden yang ada di Kecamatan Sulang mengenai prosedur pelayanan KTP atau KK sebagian besar responden berpendapat bahwa prosedur yang ada di Kecamatan Sulang terlalu berbelit – belit. Hal ini diperkuat oleh pendapat Bapak Sukis selaku Camat Sulang dan Novi selaku warga Kecamatan Sulang yang mengungkapkan bahwa dalam prosedur pembuatan KTP pelayanan yang ada di Kecamatan Sulang itu telah sesuai dengan prosedur yang telah

ditetapkan oleh pusat. Namun dari prosedur tersebut, terkesan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit – belit, hal ini seperti yang dikemukakan Ibu Eko selaku warga Jatimudo Kecamatan Sulang yang mengungkapkan bahwa walaupun prosedurnya telah sesuai dengan pusat tetapi sedikit rumit.

Memang prosedur ini telah dibuat sama seperti dulu, tetapi masih belum dapat dikatakan sederhana karena prosedurnya yang terlalu panjang sehingga perlunya untuk mempertimbangkan pelayanan satu atap, hal ini tentunya juga disesuaikan dengan kesiapan dari para pegawai maupun masyarakat. Meskipun begitu prosedur yang ditetapkan disini sudah mengikuti aturan yang berlaku, adapun beberapa tahap yang harus dilalui dianggap sebagai prasyarat untuk mendapatkan pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mekanisme kerja aparat Kecamatan Sulang dalam pelaksanaan tugas dilihat dari prosedur pelayanan sudah baik. Tetapi alangkah baiknya bila sosialisasi terhadap masyarakat tentang prosedur pelayanan lebih ditingkatkan lagi agar proses pelayanan semakin lancar dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat.

Selain itu pelayanan satu atap masih susah direalisasikan karena jelas sekali hal ini belum bisa dilaksanakan, alasan ini diperkuat karena hanya di RT/RW lah yang hanya mengetahui kondisi masyarakat yang pindah, datang, lahir dan mati. Oleh karena itu bukan tanggung jawab Kecamatan apabila RT / RW tidak dilibatkan dalam proses pelayanan.

## 1.2 Waktu dan Biaya Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan diharapkan bisa cepat dan pasti karena permasalahan umum yang terjadi pada pelayanan publik adalah kepastian waktu dan penyelesaian pelayanan. Selama ini pelayanan yang diberikan tidak pernah mempunyai waktu yang pasti, sehingga pelayanan dirasa ditunda – tunda atau diundur – undur. Hal ini juga mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan. Karena apabila waktu penyelesaian tidak pasti, maka masyarakat akan bolak – balik hanya untuk sekedar menanyakan apakah pelayanannya sudah selesai atau belum.

Waktu penyelesaian tiap – tiap pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk berbeda – beda tergantung dari jenis pelayanannya. Untuk pelayanan KTP lama waktu penyelesaiannya yaitu 1 hari. Begitu juga dengan pelayanan KK, lama waktu penyelesaian layanan yaitu 10 hari kerja.

Kinerja aparat juga dilihat dari adanya transparansi biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Tidak adanya transparansi biaya juga memungkinkan untuk terjadinya pungutan liar. Kepastian biaya yang harus dikeluarkan juga mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan karena apabila biaya yang dikeluarkan sudah pasti, maka masyarakat merasa tidak dibohongi atau dimanipulasi. Selain itu biaya yang dikeluarkan sesuai dengan harapan masyarakat dengan kata lain tidak memberatkan bagi penerima layanan itu sendiri.

Wawancara yang dikemukakan menurut saudari Filla selaku warga desa Kemadu :

”Saya biasanya dalam membuat KTP mempercayakan kepada salah satu perangkat desa karena waktu yang diperlukan lebih cepat. Kalau saya mengurusnya sendiri biasanya lama. Kalau masalah biaya sebenarnya sih gratis tetapi saya menggunakan jasa orang ya saya kasih sedikitlah mbk buat ongkos bensin”.(Wawancara pada tanggal 6 Juni 2011 pukul 09.00 WIB di ruang tunggu pelayanan).

Begitu juga dengan pendapat Bapak Risma selaku warga Kemadu :

”Wah bisa lama mbak bila mengurus KTP di Kecamatan. Saya buat KTP hampir 1 (satu) bulan baru jadi. Padahal saya sudah mondar – mandir ke Kecamatan buat menanyakan apa KTP saya sudah jadi apa belum tapi ya itu mbak banyak alasan. Disini biayanya juga gak jelas”.(Wawancara pada tanggal 7 Juni 2011 pukul 09.30WIB di ruang tunggu pelayanan).

Menanggapi opini masyarakat mengenai pelayanan KTP ibu Juhartini selaku pegawai Kecamatan sulang berpendapat :

”Mengenai keterlambatan dalam pembuatan KTP ini disebabkan oleh adanya keterlambatan blangko dari pusat sehingga waktu yang diperlukan menjadi lebih lama. Sebenarnya kita juga sudah berusaha agar cepat mbak, tapi ya mau gimana lagi dari pusatnya”.(Wawancara pada tanggal 7 Juni 2011 pukul 11.00 WIB di ruang tunggu pelayanan).

Data di lapangan menunjukkan bahwa waktu penyelesaian di Kecamatan Sulang tergolong cukup lama. Hal ini dikarenakan adanya keterlambatan blangko dari Dinas Kependudukan sehingga dengan adanya keterlambatan blangko ini waktu yang dijanjikan oleh petugas Kecamatan Sulang kepada masyarakat menjadi lebih lama. Padahal waktu yang ditetapkan oleh pemerintah daerah adalah untuk pelayanan KTP dan KK membutuhkan waktu penyelesaian selama satu hari. Mayoritas responden mengaku bahwa waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian KTP dan KK

rata – rata lebih dari satu bulan. Kejadian seperti ini tidak sesuai dengan Perda Kabupaten Rembang No. 4 Tahun 2008 mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Seharusnya dengan diterapkannya SIAK (Sistem Administrasi Kependudukan) walaupun masih *offline* seharusnya proses penyelesaian bisa lebih cepat, apalagi sekarang adalah jaman modern, peralatan yang digunakan juga sudah canggih. Namun hal ini menjadi kendala karena dengan peralatan yang canggih yang berupa komputer, scan, laminating dan lain sebagainya justru juga tidak memadai karena jumlahnya tidak sebanding dengan banyaknya proses pengajuan pelayanan KTP dan KK,

Selain masalah waktu, biaya yang ada di Kecamatan Sulang tidak ada kepastian biaya yang tepat. Disini terdapat perbedaan biaya antara yang ditetapkan oleh pusat dengan yang ditetapkan oleh pihak Kecamatan. Hal ini mengakibatkan biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Apalagi biaya yang ditetapkan oleh Kantor Desa jauh lebih mahal apabila masyarakat lebih memilih untuk menyerahkan pengurusan KTP dan KK di tempat ini. Besarnya biaya yang ditarik jauh lebih besar dari biaya aslinya. Hal ini tentunya sangat bertolak belakang dengan asas pelayanan publik yaitu akuntabilitas dan transparansi. Dimana setiap pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan dan dapat terbuka sehingga masyarakat bisa tahu mengenai rincian biaya yang dikeluarkan untuk proses pelayanan.

Maka disini peneliti berusaha menanyakan hal ini kepada salah satu pegawai yang ada di Kecamatan Sulang. Menurutnya biaya yang lebih

besar tersebut dikenakan untuk proses administrasi Kecamatan Sulang. Pendapat lainnya mengemukakan bahwa biaya yang lebih besar itu dikenakan karena masyarakat dalam membuat pelayanan KTP atau KK menggunakan jasa calo. Alasan biasanya masyarakat menggunakan jasa calo yaitu masyarakat sering merasa sibuk dengan urusannya sehingga mereka lebih memilih jasa calo, terang saja mereka dikenakan biaya yang lebih besar daripada biaya yang ditentukan.

Menurut warga prosedur yang ditetapkan cenderung ribet dan panjang sehingga harus mondar – mandir, oleh karena itu mereka lebih suka menggunakan jasa calo. Biasanya calo ini seringkali banyak terjadi di Kantor Desa. Dan hal ini juga belum ada bahkan tidak ada tindakan apa – apa dari pihak Kecamatan sehingga pencaloan ini masih banyak digunakan oleh masyarakat. Pemberian uang lebih ini biasanya dimaksudkan sebagai ungkapan rasa terima kasih dari masyarakat pengguna calo atas pelayanan yang diberikan. Bagi masyarakat pemberian uang lebih tersebut dikarenakan supaya diberikan kemudahan oleh petugas pelayanan dan agar pelayanan tersebut cepat dapat selesai. Disamping itu pemberian uang lebih dikarenakan supaya adanya koneksi di dalam pemerintahan tersebut, apabila sudah mengenal salah satu pegawai yang ada dalam pemerintahan tersebut, maka bisa jadi di permudah urusannya. Biasanya semakin besar imbalan yang diberikan maka semakin memacu semangat kerja pegawai, begitu juga sebaliknya semakin sedikit imbalan yang diberikan atau mungkin tidak ada pemberian uang lebih, maka pegawai tersebut semakin ogah – ogahan atau asal – asalan dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai responden yang ada di Kecamatan Sulang mengenai waktu dan biaya, bahwa waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan KTP atau KK di Kecamatan Sulang adalah satu bulan atau lebih. Hal ini diperkuat oleh pendapat dari ibu Siti Juhartini selaku pegawai Kecamatan Sulang serta ibu Filla dan Bapak Risma selaku warga Kemadu pada hari yang berbeda yang mengungkapkan bahwa untuk pembuatan KTP dan KK diperlukan waktu satu bulan untuk prosesnya, hal ini disebabkan karena adanya keterlambatan blangko dari pusat sehingga waktu yang diperlukan menjadi lebih lama.

Disamping itu biaya yang ditetapkan jauh lebih mahal dari biaya aslinya. Hal ini diperkuat oleh pendapat ibu Indri selaku pegawai Kecamatan Sulang yang menyatakan bahwa biaya yang dikenalkan berbeda dengan biaya aslinya.

Sehingga menurut hasil observasi peneliti menyatakan bahwa hal ini tidak sesuai dengan batas waktu dan biaya yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dan juga tidak sesuai dengan teori yang diterangkan sebelumnya mengenai kepastian waktu dan biaya yang jelas. Biasanya hal ini dikarenakan adanya pengeluaran yang dibutuhkan oleh pihak Kecamatan Sulang dalam pengadministrasian yang ada di Kecamatan Sulang. Sehingga disini perlunya perbaikan dan koreksi lebih lanjut baik dari petugas pelayanan di Kecamatan Sulang maupun dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil itu sendiri mengenai kepastian biaya yang ditetapkan dan waktu yang dibutuhkan dalam mengurus KTP dan

KK dan sebaiknya disesuaikan dengan peraturan – peraturan yang telah ditetapkan serta berusaha memberikan transparansi kepada masyarakat melalui papan inkom (informasi dan komunikasi) agar masyarakat juga dapat mengetahuinya dan juga perlunya untuk melakukan perbandingan biaya dan waktu dengan Kecamatan lain agar lebih sepadan.

### **1.3 Kualitas pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Syaiful selaku masyarakat desa Jatimudo menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik terutama dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) tidak begitu baik.

”Menurut saya ya mbak kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Sulang ini tidak begitu baik. Apalagi dalam pembuatan KTP. Saya bikin KTP itu sampai 3 bulan baru selesai mbak.”(Wawancara pada tanggal 4 Juli 2011 pukul 09.15 di ruang tunggu pelayanan).

Hal ini juga dibuktikan dengan prosedur pelayanan yang di suguhkan kepada masyarakat dirasa sangat berbelit – belit. Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Biaya pelayan tidak transparan. Yang seharusnya kita tidak perlu mengeluarkan biaya pembuatan KTP menjadi mengeluarkan biaya.

## **2. Upaya yang di lakukan Pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik**

Pegawai Kantor Kecamatan Sulang dituntut untuk dapat bekerja secara profesional dalam rangka menjalankan program pelayanan

yang berfokus pada kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut diwujudkan dalam suatu pemberian pelayanan yang lebih baik dari pelayanan yang sebelumnya terbiasa diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan penuturan Ibu AT. Indri Astuti selaku Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian mengenai program tersebut sebagai berikut :

“Sebenarnya program untuk meningkatkan kualitas pelayanan ada banyak dan beragam. Tapi saya kira ada 4 (empat) upaya yang paling utama yaitu peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan tanggung jawab pegawai, peningkatan kompetensi petugas pemberi pelayanan, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan. Tentu saja hal ini dilakukan untuk mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.”(wawancara tanggal 28 Oktober 2010).

**a. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan**

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

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

**TABEL 6**  
**INVENTARIS RUANGAN KANTOR KECAMATAN SULANG**

No.	Jenis barang	Jumlah
1.	Tanah	19,655 m <sup>2</sup>
2.	Mobil	1 unit
3.	Sepeda Motor	6 unit
4.	Meja Kerja	26 buah
5.	Kursi Kayu	20 buah
6.	Meja Tamu	1 buah
7.	Filling Kab	4 buah
8.	Rak Arsip	2 buah
9.	Radio Gora	1 buah
10.	Filling kal dek	1 buah
11.	Almari	1 buah
12.	Komputer	4 unit
13.	Mesin ketik	1 buah
14.	Meja rapat	5 buah
15.	Podium	1 buah
16.	Kipas angin	8 buah
17.	Flasdisk	2 buah
18.	Gedung / Kantor	5 buah
19.	Pesawat Telepon	1 buah
20.	Jaringan air	1 buah
21.	Listrik	3 buah
22.	Internet	1 buah
23.	Buku perpus	50 buah

*Sumber: Data Inventaris Ruangan Kantor Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang tahun 2011*

Berdasarkan tabel diatas, peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Sulang, sebenarnya sudah dapat dikatakan

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

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

**b. Peningkatan tanggung jawab pegawai**

Kantor Kecamatan Sulang sebagai salah satu instansi pelayanan publik memegang kepercayaan dari seluruh masyarakat Kecamatan Sulang untuk memberikan pelayanan atas keperluan-keperluan masyarakat sebagaimana di jelaskan diatas. Karena kepercayaan yang besar tersebut, Kantor Kecamatan Sulang diharapkan mempunyai pegawai yang bertanggung jawab atas tugas masing-masing. Hal ini sangatlah penting agar masyarakat merasa puas setelah mendapatkan pelayanan atas keluhan

- keluhan terhadap kepentingan yang disampaikan kepada Kantor Kecamatan Sulang. Adapun tanggung jawab pegawai dapat dilihat dari bagaimana pegawai menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Subiyantoro selaku pegawai di kecamatan Sulang:

“Begini ya mbak, suatu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memegang kepercayaan dari seluruh lapisan masyarakat untuk memberikan suatu pelayanan.oleh sebab itu semua pegawai di Kantor Kecamatan Sulang ini di harapkan bisa meningkatkan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.tanggung jawab ini diperlukan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang kami berikan”(Wawancara pada Tanggal 4 Juli 2011pukul 10.00 WIB di ruang kasi tata Pemerintahan)

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

### c. Peningkatan kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dunia yang mengelilingi Indonesia telah dan akan terus berubah. Sebagai aparatur pemerintah, kita harus mengikuti arus perubahan tersebut, apabila Indonesia ingin memanfaatkan kesempatan yang diciptakan perubahan tersebut, dan bukan hanya sekedar menjadi penonton yang pasif. Dengan meningkatkan kualitas profesionalisme aparatur pemerintah, kemajuan Indonesia dapat dicapai, termasuk di

dalamnya pemberian pelayanan publik yang prima kepada masyarakatnya.

Ketidakseimbangan antara jumlah PNS dengan jumlah penduduk yang

dilayani menyebabkan pemerintah melakukan pembenahan.

Salah satu cara untuk membenahi hal tersebut adalah dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia aparatur dan terus melakukan upaya melalui berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan kompetensi PNS demi terwujudnya pelayanan publik yang baik.

Dalam undang-undang Nomor 32 tahun 2004 menyatakan :efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pemerintah Daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antara susunan pemerintahan dan antar Pemerintahan Daerah, potensi dan keaneka ragaman daerah, peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dengan kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan Negara.

Dalam undang-undang yang sama juga dinyatakan, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan sendiri pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri, berdasarkan aspirasi masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemberian otonomi daerah menyebabkan Pemerintah Pusat harus menyerahkan kewenangannya daerah dalam rangka desentralisasi, yaitu meliputi penyerahan pengendalian pembiayaan, sarana dan

prasarana, serta Sumber Daya Manusia sesuai kewenangan yang diserahkan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi otonomi daerah adalah faktor manusia. Faktor manusia diletakkan pada bagian pertama, karena manusia adalah pelaksana yang merupakan faktor esensial dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah, pentingnya faktor ini karena manusia merupakan subyek dalam setiap aktivitas pemerintahan, manusialah yang merupakan pelaku dan penggerak proses mekanis dalam sistem Pemerintahan.

Jadi aparatur Negara (PNS) sebagai sumber daya manusia yang berada di sektor pemerintahan, turut bertanggung jawab atas dan keberhasilan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional sehingga kedudukan dan peranan PNS sangat penting sebagai pelaksana dari usaha kegiatan pemerintah dalam rangka pembangunan.

Sehubungan dengan pelaksanaan otonomi daerah yang dimaksud, banyak masalah-masalah yang secara umum dihadapi daerah yang berkaitan dengan kualitas dan kinerja pegawai pemerintah daerah, antara lain adalah masih kurangnya sumber daya Pegawai Negeri Sipil yang berkualitas di daerah, ini ditandai dengan jumlah tenaga-tenaga Pegawai Negeri Sipil masih sedikit yang menyebabkan kurang maksimalnya kualitas kerja pegawai daerah.

Selanjutnya masalah penempatan kerja serta penetapan dan penempatan pegawai dalam jabatan, yang belum sepenuhnya berjalan

dengan baik, hal ini ditandai dengan kenyataan bahwa faktor latar belakang pendidikan, kompetensi dan penguasaan di bidang tugas, belum menjadi faktor utama dalam proses penempatan dan penetapan yang dimaksud.

Kemudian, masalah lain yang dihadapi oleh daerah ialah, adanya ketidakjelasan dalam pembagian tugas antara tugas pegawai atau bidang-bidang tugas tertentu, hal ini terjadi karena masih kurangnya PNS yang memiliki kemampuan yang baik dalam bidang tugasnya serta berkualitas, sehingga ada pekerjaan yang dipikul oleh seorang pegawai melebihi tupoksinya. Sementara disisi lain ada pegawai yang memiliki waktu luang karena bidang tugasnya tidak terlalu dikuasainya, hal ini secara umum akan berdampak pada kinerja pegawai yang menjadi tidak efektif dan efisien.

#### **d. Ketepatan waktu**

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sangat penting karena mengingat setiap orang mempunyai jadwal masing-masing sehingga diharapkan waktu yang telah diatur tidak berubah. Hal ini berhubungan dengan kemampuan Kantor Kecamatan Sulang untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat pada waktunya. Sedangkan kemampuan tersebut sangatlah didukung oleh kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang cepat.

Pegawai Negeri Sipil yang mendukung birokrasi adalah sebagai pemikir, pelaksana sekaligus pengawas jalannya kegiatan

pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan masyarakat. Mengingat peranan yang penting tersebut pembinaan pegawai harus dimulai sejak awal seleksi, penerimaan, pendidikan dan latihan, pengajian maupun pengawasan dan pengendalian hingga pensiun.

### **3. Faktor yang mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Sulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan public**

#### **a. Faktor Pendukung**

##### **1) Mengadakan diklat bagi tenaga teknis operasional**

Pada prinsipnya setiap organisasi berorientasi pada peningkatan produktivitas dengan cara meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam organisasi tersebut. Untuk itu, pada setiap organisasi dibutuhkan pegawai yang berkualitas, yaitu pegawai yang memiliki kompetensi yang optimal, baik pengetahuan, ketrampilan, sikap dan perilaku yang baik dalam bidang tugasnya. Selain itu, pada diri seorang pegawai juga dituntut mau bekerja secara efektif, efisien, berprestasi dan dilandasi dengan etika moral dan tanggungjawab dalam rangka peningkatan kinerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan organisasi tersebut secara menyeluruh.

Salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi dimaksud adalah dengan mengikutsertakan pegawai tersebut pada program – program Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT).

Pendidikan dan pelatihan adalah merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia.

Selain itu pendidikan dan pelatihan adalah pengelolaan sumber daya manusia dan sarana untuk pengembangan ketrampilan dan kemampuan pegawai lebih baik dari pada melalui tugas-tugas pekerjaan. Hal itu penting untuk mempengaruhi pengelolaan nilai-nilai, sikap-sikap, dan praktek sumber daya manusia .

Jadi pendidikan dan pelatihan pada prinsipnya sama-sama merupakan proses belajar mengajar, dengan menggunakan metode tertentu, serta bertujuan untuk peningkatan kompetensi pegawai sehingga dapat meningkatkan produktivitas, kinerja dan kualitas pelayanan pada suatu organisasi.

## 2) Masyarakat memahami persyaratan administrasi

Dalam setiap pelayanan selalu ada suatu persyaratan dan prosedur. Persyaratan dan prosedur ini harus dipenuhi oleh setiap orang yang membutuhkan suatu pelayanan.

## 3) Seringnya mendapat arahan pimpinan

Pemimpin memegang kunci penting dalam suatu organisasi. Jika seorang pemimpin tidak bisa mengendalikan dan mengatur anak buah, maka organisasi tersebut akan terpecah belah (kacau). Seorang pemimpin harus tegas, bijaksana dan memiliki karismatik.

Pemimpin dengan kepemimpinannya memegang peran yang strategis dan menentukan dalam menjalankan roda organisasi,

menentukan kinerja suatu lembaga dan bahkan menentukan mati hidup atau pasang surutnya kehidupan suatu bangsa dan negara. Ia merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dibuang atau diabaikan (*sine qua non*) dalam kehidupan suatu organisasi atau suatu bangsa dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Baik atau buruknya kondisi suatu organisasi, bangsa dan negara, banyak ditentukan oleh kualitas pemimpinnya dan kepemimpinan yang dijalankannya.

Para pemimpin di daerah diberi wewenang untuk mengelola sumber daya lokal yang dimiliki untuk membuat masyarakatnya menjadi lebih sejahtera. Mereka dipilih dan diberi kepercayaan untuk memimpin rakyat agar lebih sejahtera dan membangun daerah menjadi lebih maju. Di tangan para pemimpin itulah ditentukan bagaimana masa depan rakyat, dan di pundak para pemimpin itu digantungkan harapan-harapan rakyat yang dipimpin.

Begitu pentingnya komunikasi antara pemimpin dan yang dipimpin sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah urat nadinya kepemimpinan. Komunikasi sangat menentukan tingkat keefektifan kepemimpinan seorang pemimpin. Kegagalan dalam berkomunikasi atau miskomunikasi dalam kepemimpinan ibarat urat nadi darah yang tersumbat sehingga orang menjadi sakit. Lembaga atau organisasi bisa mengalami stagnasi bila kontak atau komunikasi pemimpin dan bawahan macet. Pemimpin menginginkan A tetapi pengikut mengerjakan B, pengikut tidak pernah melaporkan

pelaksanaan tugasnya dan pemimpin tidak tahu apa yang dikerjakan pengikutnya. Miskomunikasi bisa membuat misi organisasi gagal. Hubungan antara pemimpin dan pengikut dapat dilakukan melalui berbagai cara, misalnya melalui apel bekerja, briefing, rapat kerja, jam pimpinan, kontak pribadi melalui alat komunikasi (telpon, SMS) dan sebagainya. Pemimpin bisa memberi arahan, mendengarkan laporan, mengevaluasi tugas, sebaliknya bawahan bisa menanyakan hal-hal yang belum jelas, meminta arahan dan memperbaiki hal-hal yang dianggap salah. Para pemimpin-pelayan harus menyadari pentingnya komunikasi secara vertikal dengan atasan dan Tuhan, ke bawah dengan tim dan para pengikut, serta secara horisontal dengan sesama mitra kerjanya, tokoh masyarakat dan agama. Yang lebih penting, pemimpin-pelayan bisa menciptakan komunikasi dengan orang-orang yang dipimpinnya sehingga dapat menyerap aspirasi rakyat untuk bahan penentu kebijaksanaannya. Dalam arti yang lebih luas, hubungan pemimpin dan yang dipimpin tidak sekedar sebagai atasan dan bawahan, tetapi ia juga dapat berperan sebagai seorang bapak (mengayomi), teman (menjadi mitra kerja), guru (teladan, tempat bertanya) dan pembina (memperbaiki yang salah)

## **b. Faktor penghambat**

### **1) Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Kecamatan Sulang juga merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan upaya peningkatan pelayanan masyarakat. Misalnya sarana dan prasarana

kerja yang memadai serta kebijakan dan prosedur yang jelas. Peralatan dan perlengkapan kerja tertentu berpengaruh besar dalam kelancaran bekerja, sebab tidak mungkin bagi seorang pegawai bekerja tanpa peralatan dan perlengkapan yang memadai. Peraturan-peraturan diberlakukan bukan untuk membatasi ruang gerak pegawai, tetapi sebagai pedoman agar tidak terjadi penyimpangan.

## 2) Tenaga teknis operasional

Tenaga teknis adalah pegawai yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi layanan yang bersifat teknis, contohnya teknisi, operator, pengemudi, pengantar surat, petugas keamanan, pertamanan, kebersihan, dan lain sebagainya.

Didalam hal ini tingkat pendidikan bisa juga mempengaruhi terhadap kemampuan dan keberhasilan kerja karyawan yang menyelesaikan pekerjaannya.

Data tentang tingkat pendidikan pegawai Kantor Kecamatan Sulang dapat dilihat pada tabel 7.

**TABEL 7**

### **Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Kecamatan Sulang**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	S 1	5
2.	D 3	3
3.	SMA	20
4.	SMP	6
5.	SD	1
	<b>Jumlah</b>	<b>35</b>

Sumber: Data Tingkat Pendidikan Pegawai Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang Tahun 2011

Tabel diatas menggambarkan tingkat pendidikan yang ada di kantor kecamatan Sulang. Disini tingkat pendidikan juga mempengaruhi kemampuan dan keberhasilan suatu layanan.

### 3) Sebagian Sekdes belum PNS

Pengangkatan Sekdes menjadi PNS sebagai bagian dari komitmen pemerintah dalam menjaga tertip administrasi di tingkat desa. Dengan harapan dengan diangkatnya sekdes menjadi kepala desa, perjalanan pemerintahan desa secara administrasi dapat lebih akuntabel dan tertib. Munculnya aturan tentang pengangkatan sekdes menjadi PNS banyak orang yang telah menjabat sebagai sekdes merasa gembira. Namun disisi yang lain justru mendapatkan banyak persoalan yang muncul dengan fenomena ini. Antara lain, ada kecemburuan dari perangkat yang lain, tidak adanya peraturan yang baku dalam mensyaratkan dalam pengangkatan khususnya tentang fit and propertest. Kalau dulu seperti mereka tahu sekdes atau carik itu hanya mendapatkan hasil dari bengkok. Tapi malalui proses yang panjang kemudian munculnya PP No. 45 Tahun 2007 ini, dalam hal pengangkatan carik menjadi PNS, menurutnya sangat positif. Ketika sekretaris desa menjadi PNS, maka tentu sesuai dengan aturan pemerintah bahwa PNS mendapatkan tugas dimana-mana sesuai dengan perintah dari tingkat atasannya. Maksudnya manakala carik di desa A tugasnya dipindah ke desa yang jauh. Nah ini yang menjadi masalah baru, dari pengangkatan carik menjadi pegawai negeri sipil.

#### 4) Dana operasional terbatas

Dana merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi suatu instansi/lembaga dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Pengelolaan dana di dalam suatu institusi/lembaga haruslah dilakukan dengan sebaik mungkin, agar di dalam kas tercipta suatu efisiensi dan efektivitas dalam penggunaannya.

Untuk mengetahui kondisi serta perkembangan keuangan suatu instansi/lembaga, biasanya bagian keuangan dari suatu instansi/lembaga menyusun laporan keuangan yang menggambarkan kejadian-kejadian atau segala transaksi yang terjadi di dalam instansi/lembaga tersebut agar pencapaian daripada tujuan dapat tercapai. Laporan keuangan yang diterbitkan instansi/lembaga merupakan produk dari proses akuntansi yang tentunya memiliki karakteristik dan keterbatasan.

Menurut hasil wawancara dengan bapak Ahmad Supriyono salah satu staaf di Kantor Kecamatan Sulang mengatakan:

“ya mbak memang betul dana operasional ini sangat penting.dana operasional ini digunakan untuk memperbaiki fasilitas-fasilitas yang rusak yang ada d kantor Kecamatan Sulang ini. Ini ada printer yang rusak tapi kami belum bisa menggantinya dikarenakan dana operasional yang kami ajukan belum juga turun.ya kalau begini pelayanan yang kami lakukan jadi terhambat”.(Wawancara dilakukan pada tanggal 5 Desember 2011).

## C. Pembahasan

### 1. Pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Sulang

Berdasarkan survey yang dilakukan peneliti kepada masyarakat Kecamatan Sulang, umumnya mereka berpendapat bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang belum cukup baik. Masyarakat menilai belum cukup baik ditinjau dari sisi kecepatan dalam pengurusan KTP. Disini pengurusan KTP dipakai sebagai contoh jenis pelayanan kerana kepentingan pengurusan KTP paling banyak terjadi di Kecamatan Sulang. Selain itu, kemudahan dalam pengurusan KTP juga mendukung pendapat masyarakat tersebut. Prosedur pelayanan KTP di Kecamatan Sulang terlalu berbelit – belit, prosedur pelayanan dalam keputusan Menteri PAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur ini sifatnya tidak bisa dibolak – balik urutannya, jadi harus berurutan sesuai dengan tahapannya

Antrian yang panjang bisa menjadi indikator bahwa pelayanan yang dilakukan kurang baik. Berdasarkan survei yang peneliti lakukan, sebagian besar masyarakat menyatakan sistem antrian di Kantor Kecamatan Sulang masih kurang efektif. Model antrian yang digunakan adalah model pengambilan nomor antrian. Sebenarnya, sistem antrian nomor tersebut bukannya kurang efektif, tetapi menurut hasil survei yang peneliti lakukan masih banyak pegawai dari Kantor Kecamatan Sulang biasanya mendahulukan orang yang lebih dikenal oleh pegawai Kecamatan Sulang.

Di dalam mekanisme pelayanan terdapat suatu prosedur dimana prosedur pelayanan merupakan suatu urutan – urutan atau tahapan – tahapan proses pelayanan dimana dimulai dari tahap permohonan, pembayaran, dan tahap yang terakhir adalah pengambilan. Prosedur pelayanan dalam keputusan Menteri PAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur ini sifatnya tidak bisa dibolak – balik urutannya, jadi harus berurutan sesuai dengan tahapannya akan tetapi prosedur yang di suguhkan sangatlah berbelit – belit. Dan dalam keputusan Menteri PAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan adalah Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Kepastian biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Dan kepastian jadwal pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap baik buruknya suatu layanan. Dimana pegawai yang berpendidikan tinggi, tentunya dengan mengaplikasikan ilmu yang dimiliki, mempengaruhi kinerja dalam memberikan pelayanan. Menurut survei yang dilakukan peneliti, tingkat pendidikan pegawai di Kantor kecamatan Sulang sebagian besar memenuhi standart untuk memberikan pelayanan yang baik. Menurut peneliti, ada baiknya apabila pendidikan pegawai ditingkatkan karena

pendidikan pegawai di Kantor Kecamatan Sulang walaupun memenuhi standart, tetapi standart yang terendah sehingga apabila ditingkatkan maka akan dapat memacu pelayanan publik menjadi lebih baik.

Didalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik seharusnya disertai dengan kesederhanaan prosedur, ketepatan waktu, ketepatan biaya. Akan tetapi semua itu belum diterapkan betul oleh para aparatur Kecamatan Sulang. Kecamatan Sulang masih perlu banyak memperbaiki kualitas pelayanannya.

## **2. Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Kecamatan Sulang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian, dapat diketahui 4 (empat) upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Sulang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan tanggung jawab pegawai, peningkatan kompetensi petugas pemberi pelayanan, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.

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

pengguna pelayanan tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan semua masalah yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan Kantor kecamatan Sulang.

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

masyarakat karena tidak ada salahnya apabila antar pegawai berbagi pengalaman.

Selanjutnya adalah kompetensi pegawai. Manajemen pelayanan pada sektor publik sebagai suatu keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah dituntut memiliki karakteristik, memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya. Kompetensi perlu dimiliki oleh PNS yang profesional. Hal ini perlu karena Pegawai Negeri Sipil adalah abdi Negara dan abdi masyarakat yang memiliki peran dalam usaha mencapai tujuan nasional. Sebagaimana disebutkan dalam Undang – undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang – undang nomor 8 tahun 1974 tentang pokok kepegawaian di dalamnya disebutkan : bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, perberadapan modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur Negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menjalankan pelayanan secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945. Jadi kompetensi di bidang pelayanan publik adalah kemampuan individu atau seseorang, dalam hal ini pegawai negeri sipil yang dapat terwujud dalam bentuk pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, perilaku, serta yang secara nyata dapat terlihat dalam pelaksanaan tugas – tugasnya dalam melayani publik/masyarakat, dalam rangka memenuhi kebutuhannya akan barang dan jasa, dan bahwa aktivitas pelayanan tersebut, harus dilakukan

oleh pegawai yang dimaksud, dengan penuh rasa tanggung jawab dan melaksanakan prinsip pelayanan prima. Disinilah kompetensi menjadi salah satu karakteristik yang mendasari individu atau seseorang mencapai kinerja tinggi dalam pekerjaannya.

Dan yang terakhir tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini berhubungan dengan penyelesaian yang diberikan misalnya dari pengalaman seorang responden, untuk membuat KTP, waktu yang ditetapkan adalah 3 (tiga) hari maka dalam tiga hari atas pelayanan KTP tersebut, KTP sudah selesai. Hal ini dipengaruhi oleh kecepatan kinerja pegawai.

### **3. Faktor Yang Mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Sulang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sulang terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat. Disini faktor pendukung pertama adalah Mengadakan diklat bagi tenaga teknis operasional. Salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan kerja adalah mengikutsertakan pegawai pada program – program Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT). Pendidikan dan Pelatihan merupakan upaya untuk menambah pengetahuan dan ketrampilan bekerja, sehingga dengan demikian dapat meningkatkan produktivitas kinerja. Di kantor Kecamatan Sulang mengikut sertakan pegawainya dalam setiap kegiatan diklat agar mereka dapat menguasai peketjaannya.

Faktor pendukung kedua adalah masyarakat memahami persyaratan administrasi. Di dalam kegiatan pelayanan para pegawai tidak

perlu banyak menjelaskan prosedur atau persyaratan dalam kegiatan administrasi, karena banyak masyarakat yang telah memahami persyaratan – persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak Kecamatan.

Faktor pendukung ketiga adalah seringnya mendapat arahan dari pemimpin. Begitu pentingnya komunikasi antara pemimpin dan yang dipimpin sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah urat nadinya kepemimpinan. Komunikasi sangat menentukan tingkat keefektifan kepemimpinan seorang pemimpin. Kegagalan dalam berkomunikasi atau miskomunikasi dalam kepemimpinan ibarat urat nadi darah yang tersumbat sehingga orang menjadi sakit. Lembaga atau organisasi bisa mengalami stagnasi bila kontak atau komunikasi pemimpin dan bawahan macet. Pemimpin menginginkan A tetapi pengikut mengerjakan B, pengikut tidak pernah melaporkan pelaksanaan tugasnya dan pemimpin tidak tahu apa yang dikerjakan pengikutnya. Miskomunikasi bisa membuat misi organisasi gagal. Hubungan antara pemimpin dan pengikut dapat dilakukan melalui berbagai cara, misalnya melalui apel bekerja, briefing, rapat kerja, jam pimpinan, kontak pribadi melalui alat komunikasi (telpon, SMS) dan sebagainya. Pemimpin bisa memberi arahan, mendengarkan laporan, mengevaluasi tugas, sebaliknya bawahan bisa menanyakan hal-hal yang belum jelas, meminta arahan dan memperbaiki hal-hal yang dianggap salah. Di kantor Kecamatan Sulang dalam setiap melakukan kegiatan selalu mementingkan komunikasi. Bapak Camat selalu memberi arahan kepada para pegawai agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Disini juga terdapat faktor – faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Faktor penghambat pertama adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana pelayanan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap terlaksananya suatu pelayanan dengan baik. Apalagi dalam rangka proses pelayanan kepada masyarakat dimana layanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan keinginan kebanyakan masyarakat yaitu pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

Faktor penghambat kedua adalah tenaga teknis operasional. Di kantor Kecamatan Sulang tenaga teknis operasional di rasa sangat kurang. Karena kebanyakan pegawai kurang betul memahami perangkat komputer, hanya beberapa orang yang bisa.

Faktor penghambat ketiga adalah Sekdes ada yang masih belum menjadi PNS. Disini hakekat utama pengangkatan sekdes menjadi PNS adalah untuk penataan administrasi desa yang selama ini belum tertata. Sehingga mampu mendukung peningkatan pelayanan publik serta pemberdayaan masyarakat di desa masing – masing. Di Kecamatan Sulang sini sekdesnya masih ada yang belum menjadi PNS jadi administrasi di desanya belum bisa tertata rapi, tertib dan lengkap.

Faktor penghambat keempat adalah dana operasional terbatas. Dana merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi suatu instansi/lembaga dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Pengelolaan dana di dalam suatu instansi/lembaga haruslah dilakukan dengan sebaik mungkin, agar di dalam kas tercipta suatu efisiensi dan efektivitas dalam penggunaannya. Di Kecamatan Sulang ini mengenai dana

operasionalnya masih kurang jadi setiap kegiatan yang akan di laksanakan masing sering tertunda, bahkan tidak terlaksana.



## BAB V

### PENUTUP

Berdasarkan uraian – uraian yang telah penulis kemukakan pada bab – bab terdahulu, maka bagian ini penulis mencoba mengambil beberapa kesimpulan dan memberikan sedikit saran sebagai langkah terakhir dalam penulisan hasil penelitian.

#### A. Kesimpulan

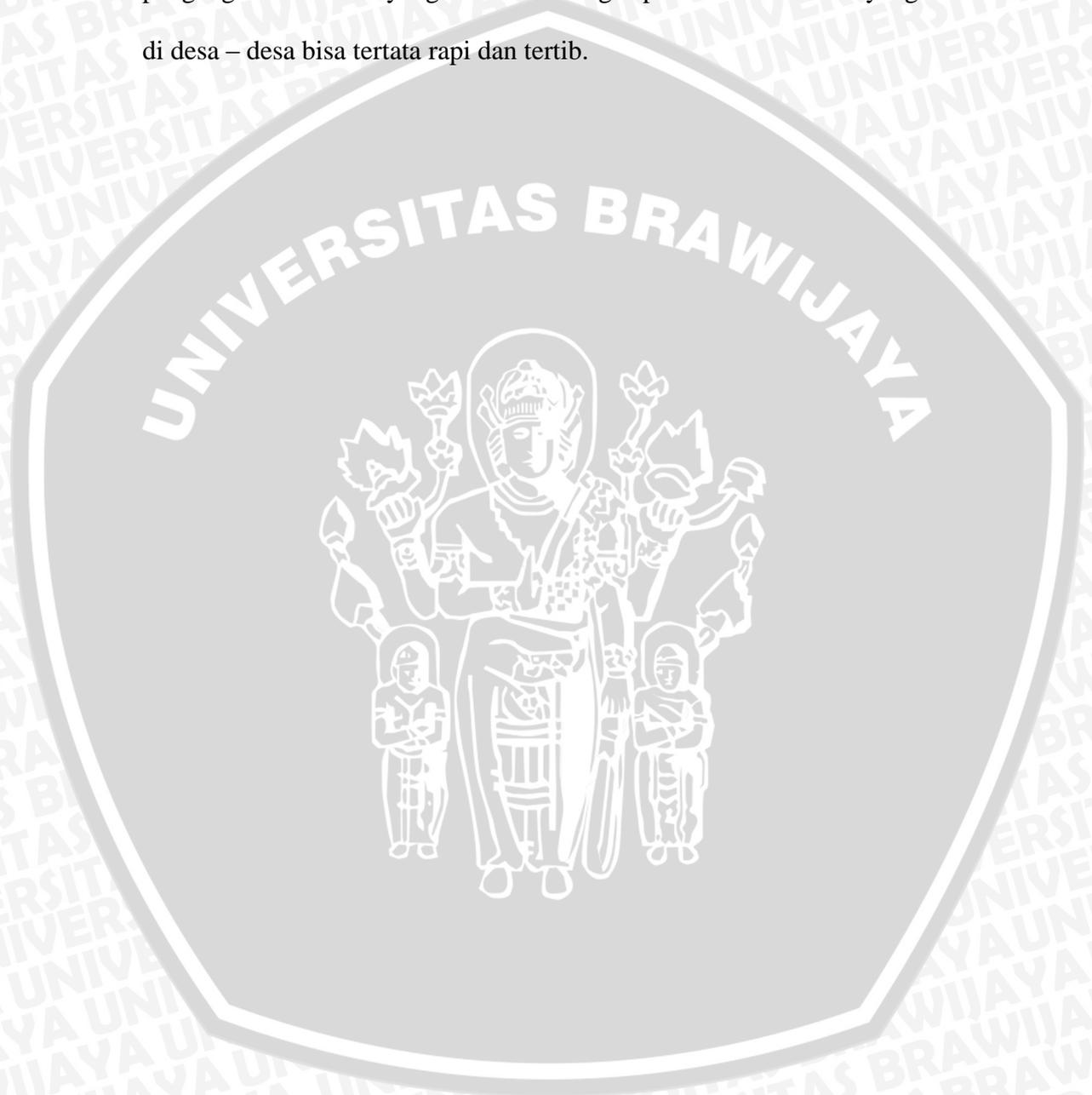
1. Pelayanan publik di kantor Kecamatan Sulang dirasakan masyarakat masih belum begitu baik. Dikarenakan masih kurang maksimal/terlalu lamban. Faktor pendidikan pegawai pun bisa mempengaruhi suatu pelayanan terhadap masyarakat.
2. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Sulang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan tanggung jawab pegawai, peningkatan kompetensi petugas pemberi pelayanan, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.
3. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya. Faktor penghambatnya antara lain : sarana dan prasarana, tenaga teknis operasional, sekdes ada yang belum PNS, dana operasional terbatas. Dan faktor pendukungnya adalah mengadakan diklat bagi tenaga teknis, masyarakat memahami persyaratan administrasi, seringnya mendapat arahan pimpinan.

4. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat beberapa jabatan struktural terdiri dari 24 orang. Yang terdiri dari 7 orang pegawai perempuan dan 17 orang pegawai laki-laki. Dan memiliki 3 pegawai honorer. Mereka mempunyai waktu kerja sebanyak 5 hari. Di kecamatan Sulang memiliki 21 desa.

## **B. Saran**

- 1) Pegawai Kantor Kecamatan Sulang, hendaknya dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang di adakan oleh pemerintah daerah agar terbentuk pegawai yang professional, mampu merespon, dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat.
- 2) Hendaknya sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Sulang perlu ditingkatkan. Agar pelayanan yang di berikan bisa secara maksimal. Dan masyarakat tidak terlalu lama menunggu produk pelayanan tersebut.
- 3) Hendaknya pihak dari kecamatan Sulang mengikut sertakan beberapa pegawai mengikuti diklat agar para pegawai tersebut bisa mengikuti perkembangan iptek.
- 4) Hendaknya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dapat ditegakkan. Dari hasil penelitian, sebagai pegawai tidak disiplin dan menghargai waktu. Terkadang tidak berada di tempat, datang terlambat.
- 5) Pihak kecamatan Sulang hendaknya membuat loket/kotak pengaduan atas keluhan – keluhan masyarakat. Hal ini perlu untuk memperoleh informasi yang cukup bagi pegawai untuk memperbaiki kinerjanya.

- 6) Pihak Kantor Kecamatan Sulang hendaknya juga menambahkan sarana dan prasarana yang ada agar proses pelayanan berjalan lancar.
- 7) Hendaknya pihak Kecamatan Sulang juga segera mengajukan pengangkatan sekdes yang belum PNS agar proses administrasi yang ada di desa – desa bisa tertata rapi dan tertib.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Adi Subrata, Surya Winarna. 2002. *Etika Pemerintahan*. Yogyakarta : Unit Penerbit percetakan AMP YKPN
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Etika Administrasi Negara*. Edisi 1. Cetakan 2. Jakarta : PT. Raja Grasindo Persada
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Perss
- Moekijat. 1985. *Tata laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Bandung : Merdeka Maju
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Purwadarminta, W.J.S. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Singarimbun, masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta. LP3ES
- Supriyono, Bambang. 2002. *Peranan Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal ilmu Administrasi Negara Vol II no.2*
- Tjandra, Riawan,W,et.al. 2005. *Peningkatan Kapasitas pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembahuana
- Vembriarto, ST. 1984. *Kapita Selekta Pendidikan*. Yogyakarta : Yayasan pendidikan paramitha

**Perundang-undangan**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 (63/Kep/M,Pan/7/2003) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Bupati Rembang Nomor 71 Tahun 2008 tentang Pedoman Uraian Tugas Jabatan Struktural
- Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Rembang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rembang

**Internet**

[www.Wongrembang.com](http://www.Wongrembang.com)

[www.adminduk.depdagri.go.id](http://www.adminduk.depdagri.go.id)



## KUESIONER

### PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SULANG KABUPATEN REMBANG”(STUDI PADA KANTOR KECAMATAN SULANG KABUPATEN REMBANG)”

#### 1. Pengantar

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

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

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

#### 2. Petunjuk Pengisian

Daftar pertanyaan ini terdiri dari dua bagian pokok, yaitu :

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

#### 3. Daftar Pertanyaan

##### A. Identitas Responden

Nomor Responden : .....

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan (coret yang tidak perlu)

Umur : .....

Pekerjaan : .....

##### B. Pertanyaan

1. Keperluan yang anda lakukan atas pelayanan yang diberikan Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang ?
  - a. KTP
  - b. Catata Sipil (akte-akte)
  - c. SKCK
  - d. Lainnya

2. Berapa lama waktu yang diperlukan Kecamatan Sulang untuk melayani keperluan Anda ?
  - a. Cepat
  - b. Sedang
  - c. Lama
3. Pernahkah Kecamatan Sulang menjanjikan sesuatu (berkaitan dengan proses pelayanannya) kepada Anda ?

.....  
 .....

4. Bila pernah, berapa lama waktu yang diperlukan Kecamatan Sulang untuk menepati janjinya ?

.....  
 .....

5. Jika Anda memiliki pengalaman berkenaan dengan hal diatas (No. 3 dan 4), ceritakanlah secara singkat.

.....  
 .....

6. Adakah keluhan-keluhan yang pernah Anda alami, tentang :
  - a. Pegawai yang bersangkutan
  - b. Prosedur dan tata cara pelayanan
  - c. Waktu pelayanan
  - d. Lainnya

.....

7. Bagaimana cara penyampaian keluhan Anda tersebut ?
  - a. Lewat telepon
  - b. Melalui surat
  - c. Langsung datang ke Kantor Kecamatan
  - d. Lainnya

.....

8. Bagaiman tanggapan pihak kantor Kecamatan Sulang terhadap keluhan-keluhan Anda ?
  - a. Ada tindak lanjut / penyelesaian
  - b. Ditanggapi sambil lalu
  - c. Tidak ada perhatian
9. Bagaimana dengan penyelesaian keluhan Anda ?
  - a. Memuaskan
  - b. Biasa-biasa saja
  - c. Tidak memuaskan



10. Menurut Anda, apakah pegawai Kantor Kecamatan Sulang Bersikap ramah dan sopan dalam melayani Anda ?

- a. Ya
- b. Tidak

Bila jawabannya “tidak”, maka berikanlah contohnya.

.....

11. Cukup efektif dan efisienkah menurut Anda model antrian yang diterapkan Kantor Kecamatan Sulang saat ini (model nomor, satu pegawai menangani semua jenis layanan) ?

- a. Ya
- b. Tidak

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

.....

12. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Sulang ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kurang baik
- d. Buruk

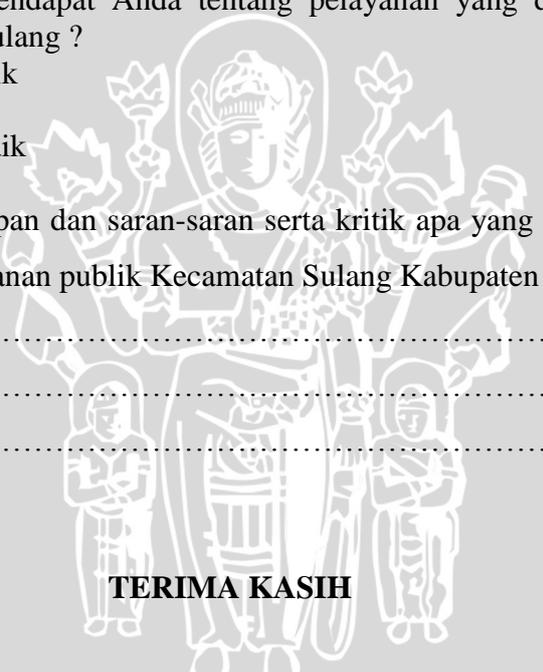
13. Harapan-harapan dan saran-saran serta kritik apa yang Anda sampaikan tentang pelayanan publik Kecamatan Sulang Kabupaten Rembang ?

.....

.....

.....

**TERIMA KASIH**



STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN

