

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI PELAYANAN SORE HINGGA MALAM
HARI**

(Studi Pada Kantor Kecamatan Batu Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

VELLI ARDIKA
NIM. 125030100111067



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2017**

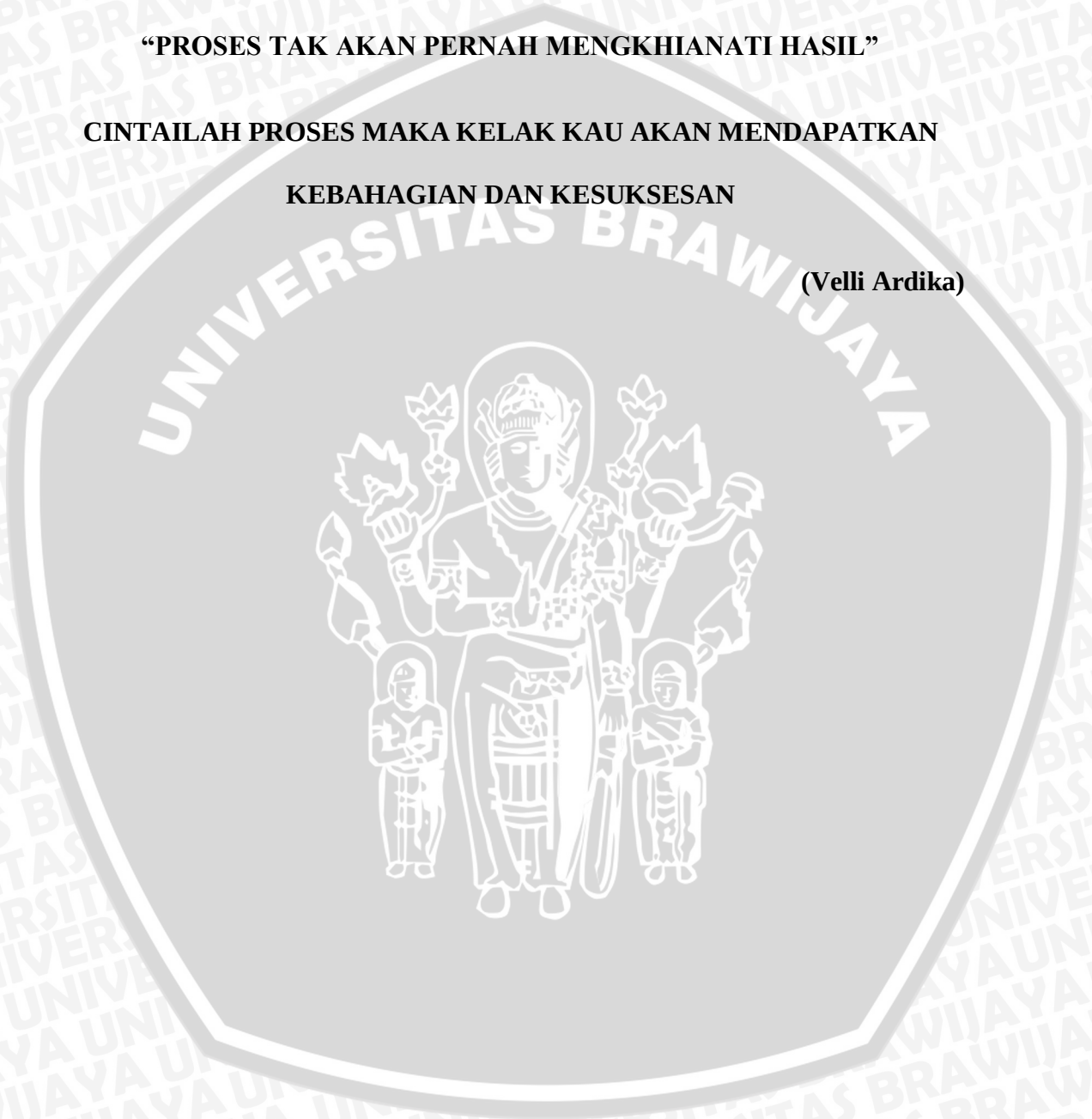
MOTTO

“Bismillahirrahmanirrahim”

“PROSES TAK AKAN PERNAH MENGKHIANATI HASIL”

**CINTAILAH PROSES MAKA KELAK KAU AKAN MENDAPATKAN
KEBAHAGIAN DAN KESUKSESAN**

(Velli Ardika)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Sore
Hingga Malam Hari (Studi Pada Kantor Kecamatan Batu Kota
Batu)

Disusun Oleh : Velli Ardika

NIM : 125030100111067

Fakultas : Ilmu Administrasi

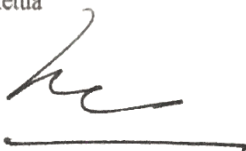
Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Administrasi Publik

Malang, 28 Desember 2016

Komisi Pembimbing

Ketua



Prof. Dr. Sumartono, MS
NIP. 19540916 198212 1 001

Anggota



Dr. Suryadi, MS
NIP. 19601103 198703 1 003

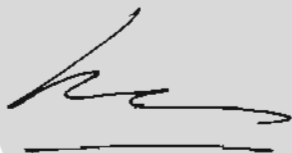
TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Januari 2017
Jam : 09.00 WIB
Skripsi atas nama : Velli Ardika
Judul : Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari (Studi Pada Kantor Kecamatan Batu, Kota Batu)

DINYATAKAN LULUS**MAJELIS PENGUJI**

Ketua



Prof. Dr. Sumartono, MS
NIP. 19540916 198212 1 001

Anggota



Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si
NIP. 19690524 200212 2 002

Anggota



Dr. Suryadi, MS
NIP. 19601103 198703 1 003

Anggota



Drs. Stefanus Pani Rengu, MAP
NIP. 19531113 198212 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul "**Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari (Studi Pada Kantor Kecamatan Kota Batu)**" tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam 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 (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 28 Desember 2016



Velli Ardika
125030100111067

RINGKASAN

Velli Ardika, 2016, **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PELAYANAN SORE HINGGA MALAM HARI**(Studi pada Kantor Kecamatan Batu Kota Batu) Prof. Dr. Sumartono, MS, Dr. Suryadi, MS, 157 Hal + xix

Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Se jauh ini dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas banyak upaya yang dilakukan untuk memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian sebagai pemerintah yang baik (*good governance*). Pelayanan sore hingga malam hari merupakan salah satu bentuk upaya peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat demi tercapainya cita-cita bangsa sebagai pemerintah yang baik (*good governance*). Se jauh ini penerapan pelayanan sore hingga malam hari sudah banyak dilakukan oleh dinas atau badan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, salah satunya adalah Kecamatan Batu yang melaksanakan pelayanan sore hingga malam hari di Kota Batu.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Batu, Kota Batu. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari, untuk mendeskripsikan dan menganalisis peningkatan kualitas pelayanan publik dari prespektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui pelayanan sore hingga malam hari, dan Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan hanya dibatasi oleh tiga fokus penelitian, yaitu (1) Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari yang terdiri dari (a) penyederhanaan prosedur; (b) mempercepat waktu pelayanan; (c) menambah sarana dan prasarana; (d) menambah kemampuan petugas; (2) peningkatan kualitas pelayanan publik dari prespektif Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan sore hingga malam hari yang terdiri dari (a) prosedur pelayanan; (b) persyaratan pelayanan; (c) kejelasan petugas pelayanan; (d) kedisiplinan petugas pelayanan; (e) tanggung jawab petugas pelayanan; (f) kemampuan petugas pelayanan; (g) kecepatan waktu pelayanan; (h) keadilan

mendapatkan pelayanan; (i) kesopanan dan keramahan pelayanan; (j) kepastian jadwal pelayanan; (k) kenyamanan lingkungan; (l) keamanan lingkungan dan (3) faktor pendorong dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari. Sedangkan analisa data yang digunakan adalah analisa data deskriptif dengan melalui proses *data collection*, *data condensation*, *data display*, dan *conclusion*.

Berdasarkan hasil penelitian, upaya peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Batu sudah berjalan cukup baik, meskipun hasil yang dicapai belum maksimal. Dalam pelaksanaan upaya peningkatan pelayanan publik memiliki beberapa indikator sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan publik yaitu penyederhanaan prosedur, percepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana serta penambahan kemampuan petugas pelayanan. selain itu, indikator peningkatan pelayanan publik yang memperhatikan kepuasan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan, kedisiplinan, tanggungjawab, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan waktu, keadilan dalam memberikan pelayanan, kesopanan pelayanan, kepastian jadwal, kenyamanan serta keamanan pelayanan. Didalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari terdapat beberapa faktor yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor-faktor pendukung tersebut adalah sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan upaya peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari adalah persyaratan yang kurang lengkap dari pemohon.

Dari hasil penelitian ini peneliti dapat memberikan rekomendasi yaitu adanya perbedaan prosedur pelayanan yang jauh lebih sederhana sehingga mampu menyita perhatian dari masyarakat. Selalu perbaharui sarana dan prasarana pelayanan. selalu meningkatkan kemampuan petugas pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan secara rutin.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat*

SUMMARY

Velli Ardika, 2016, **EFFORTS TO INCREASE PUBLIC SERVICE THROUGH AFTERNOON UNTIL MIDNIGHT SERVICE (A Study toward Batu Subdistrict Office, Batu City)** Prof. Dr. Sumartono, MS, Dr. Suryadi, MS, 157 Hal + xix

The Republic of Indonesian Act number 25 year 2009 about Public Service, states that public service is an activity to basic needs fulfillment for every civil society in goods and services. According to the ministerial decree utilization apparatus (*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur*) Number: Kep/25/M.P/2/2004 about General Guidance for the Preparation of Society Satisfaction Index that public service is a service activity done by public executor as a fulfillment of people needs, in order to implement the provisions of Republic Indonesian Act. So far, in creating a qualified service, there are so many efforts to revise the service system for society in order to achieve the goals as a good governance. The afternoon until midnight service is one of the efforts to increase the public service in society in order to achieve the goals as a good governance. In the application of afternoon until midnight service, there are so many activities conducted by Departments or Agency which directly in touch with society, one of them is Batu Sub-district which is conducting the afternoon until midnight service in Batu city.

This research was conducted in Batu Sub-district Office, Batu city. The aimed of this research were to describe and to analyze the efforts to increase the quality in public service through the afternoon until midnight service, to describe and to analyze the increase of public service quality from the society satisfaction index perspective (*Indeks Kepuasan Masyarakat*) through afternoon until midnight service, and to describe and to analyze the supporting and inhibiting factors in order to increase the public service through afternoon until midnight service.

Methods that was used in this research was qualitative descriptive research and it was limited by 3 main research focuses; (1) Efforts to increase public service quality through afternoon until midnight service which consist of (a) procedure simplification; (b) hasten the service time; (c) adding some infrastructure; (d) adding the officers' skills; (2) To increase public service quality from the society satisfaction index perspective (*Indeks Kepuasan Masyarakat*); (a) service procedure; (b) service rules and regulations; (c) the clarity from service officers; (d) the discipline of service officers; (e) the responsibility of service officers; (f) the skill of service officers; (g) velocity of service timing; (h) the justice of receiving the service; (i) politeness and hospitality of service (j) certain schedule of service; (k) the comfort of environmental; (l) the safety of environmental and (3) supporting and inhibiting factors in order to increase the

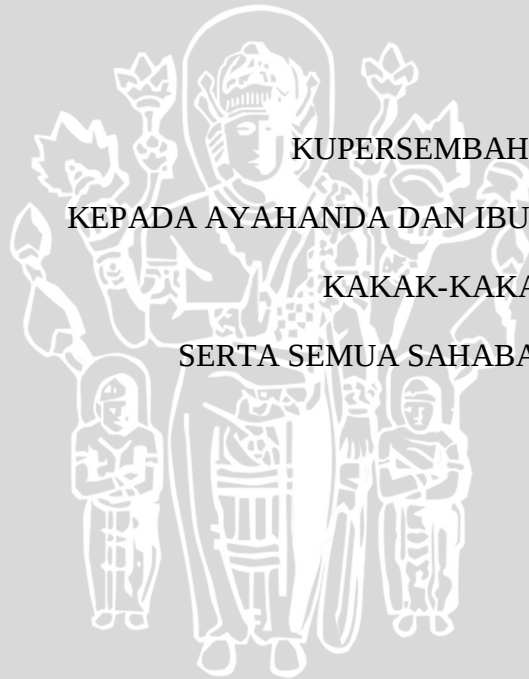
public service quality through afternoon until midnight service. Meanwhile, the data analysis that was used was descriptive data analysis through data collection, data condensation, data display and conclusion as the process.

According to research finding, efforts to increase public service through afternoon until midnight service in Batu Sub-district that had been conducted by Batu Sub-district Office was good enough, even though the result had not been maximum yet. In doing efforts to increase public service, it had some indicators according to ministerial decree utilization apparatus (*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*) Number 63 Year 2003 about the standard of public service which was the procedure simplification, hasten the service time, the infrastructure and adding the service officers' skills. Furthermore, the indicator of increasing public service which concern in society satisfaction are the service procedure, service rules and regulation, the clarity, the discipline, responsibility, the skills of service officers, velocity of time, justice of receiving service, service politeness, certain schedule, safety and pleasure of service. In efforts to increase public service through afternoon until midnight service, there were some factors which can be the supporting factor and inhibiting factor. The supporting factors were the human resources and the infrastructure. The inhibiting factors were the incomplete rules and regulation from the applicant.

From this research, the researcher can give the recommendation that there is the difference in service procedure which way more simple, so the society can pay attention to this service procedure. Always renew the infrastructure of the service and always increasing the skill ability of the service officer through education and training routinely.

Keyterms: Public Service, Public Service Quality, Society Satisfaction Index.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



KUPERSEMBAHKAN KARYAKU
KEPADA AYAHANDA DAN IBUNDA TERCINTA
KAKAK-KAKAK TERSAYANG
SERTA SEMUA SAHABAT-SAHABATKU

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, petunjuk dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Sholawat serta Salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat, serta pengikutnya hingga waktu kiamat.

Skripsi ini merupakan suatu bentuk pengabdian dan karya dalam menyelesaikan tugas terakhir dalam proses perkuliahan untuk mendapatkan gelar Sarjana. Dalam skripsi ini penulis mengambil judul **“UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PELAYANAN SORE HINGGA MALAM HARI (STUDI PADA KANTOR KECAMATAN BATU KOTA BATU)”**.

Dalam menyelesaikan tulisan ini, penulis banyak mendapatkan dukungan baik secara moril maupun *financial*, masukan, saran, maupun sarana diskusi dalam rangka mengkaji dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi.
3. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.

4. Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Dr. Suryadi, MS selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan dorongan, arahan, serta nasihat kepada penulis selama penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dalam membagi ilmu dan membimbing saya selama ini.
5. Orang tua tercinta, Mama dan Papa yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan dorongan yang kuat hingga skripsi ini bisa terselesaikan. Serta seluruh keluarga besar Geger Supriadi yang selalu setia memberikan semangat dan telah menjadikan saya sebagai kebanggaan kalian.
6. Sahabat-sahabat perjuangan mulai saya dari nol hingga sekarang, terimakasih sahabatku yang berada di HUMANISTIK yang selalu memberikan semangat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik.
7. Berbagai pihak dari Kantor Kecamatan Batu yang selalu mendukung dan bersedia untuk memberikan informasi beserta data-data yang dibutuhkan, terimakasih kepada Bapak Arief Rachman Ardyasana, S. STP selaku Sekretaris Camat di Kantor Kecamatan Batu, Bapak Dhani Darmawan, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum/ Kepegawaian, Bapak Richo Tinadya, SE selaku staff Sub Bagian Umum/ Kepegawaian.
8. Teman-teman sepermainan, Ghofa, Yudho, Murprabowo yang selalu memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi, terimakasih kepada Deby, Cece dan Dhani yang selalu ada disaat saya membutuhkan

bantuan dalam penyusunan skripsi, serta semua pihak yang telah membantu, menyemangati, memberi motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.

Penulis sadar bahwa karya ini masih terdapat kekurangan maupun kesalahan, oleh karena itu maka kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperbaiki kualitas karya skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk perkembangan keilmuan dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk kemajuan Indonesia.

Malang, 3 Januari 2016

Penulis



DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Administrasi Publik	12
B. Pemerintah Daerah	13
1. Pengertian Pemerintah Daerah	13
2. Otonomi Daerah	16
3. Pemerintah Daerah Sebagai Pelayanan Masyarakat ..	18
C. Pelayanan Publik	19
1. Definisi Pelayanan Publik	19
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	21
3. Asas-Asas Pelayanan Publik	24
4. Standar Pelayanan Publik	24
5. Paradigma-Paradigma Pelayanan Publik	26
D. Kualitas Pelayanan Publik	29
1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik	29
2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik ..	31
3. Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik	34
4. Indeks Kepuasan Masyarakat	35
5. Strategi Meningkatkan Kuslitas Pelayanan Publik ..	38

BAB III	METODE PENELITIAN	41
A.	Jenis Penelitian	41
B.	Fokus Penelitian	42
C.	Lokasi dan Situs Penelitian	44
D.	Jenis dan Sumber Data	45
E.	Teknik Pengumpulan Data	49
F.	Instrumen Penelitian	52
G.	Analisis Data	53
H.	Keabsahan Data	54
BAB IV	HASIL DAN PENELITIAN	57
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Situs	57
1.	Gambaran Umum dan Kondisi Kota Batu	57
a.	Sejarah Kota Batu	57
b.	Visi Misi Kota Batu	58
2.	Gambaran Umum dan Kondisi Kecamatan Batu	59
a.	Visi Misi Kecamatan Batu	61
b.	Tugas Pokok dan Fungsi	62
c.	Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan	64
B.	Penyajian Data dan Fokus Penelitian	69
1.	Upaya-Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Pada Kecamatan Batu	69
a.	Penyederhanaan Prosedur Pelayanan	71
b.	Mempercepat Waktu Pelayanan	74
c.	Sarana dan Prasarana	77
d.	Menambah Kemampuan Petugas	82
2.	Peningkatan Pelayanan Publik dari Prespektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Pada Kecamatan Batu	86
a.	Prosedur Pelayanan	87
b.	Persyaratan Pelayanan	89
c.	Kejelasan Petugas Pelayanan	92
d.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	94
e.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	96
f.	Kemampuan Petugas Pelayanan	98
g.	Kecepatan Waktu Pelayanan	100
h.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	103
i.	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	105
j.	Kepastian Jadwal Pelayanan	106
k.	Kenyamanan Lingkungan	109
l.	Keamanan Lingkungan	111

3. Faktor-Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu	115
a. Faktor-Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	115
1) Sumber Daya Manusia	116
2) Sarana Dan Prasarana	119
b. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	120
1) Persyaratan Permohonan Kurang Lengkap ...	121
C. Analisis Data dan Pembahasan	123
1. Upaya-Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Pada Kecamatan Batu	123
a. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan	123
b. Mempercepat Waktu Pelayanan	125
c. Sarana dan Prasarana	126
d. Menambah Kemampuan Petugas	127
2. Peningkatan Pelayanan Publik dari Prespektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Pada Kecamatan Batu	130
a. Prosedur Pelayanan	130
b. Persyaratan Pelayanan	131
c. Kejelasan Petugas Pelayanan	132
d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	133
e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	134
f. Kemampuan Petugas Pelayanan	136
g. Kecepatan Waktu Pelayanan	136
h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	138
i. Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	139
j. Kepastian Jadwal Pelayanan	140
k. Kenyamanan Lingkungan	141
l. Keamanan Pelayanan	142
3. Faktor-Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu	148
a. Faktor-Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Dalam	

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	148
1) Sumber Daya Manusia	148
2) Sarana Dan Prasarana	150
b. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	151
1) Persyaratan Permohonan Kurang Lengkap ..	151
BAB V PENUTUP	153
A. Kesimpulan	153
B. Saran	155
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN	159

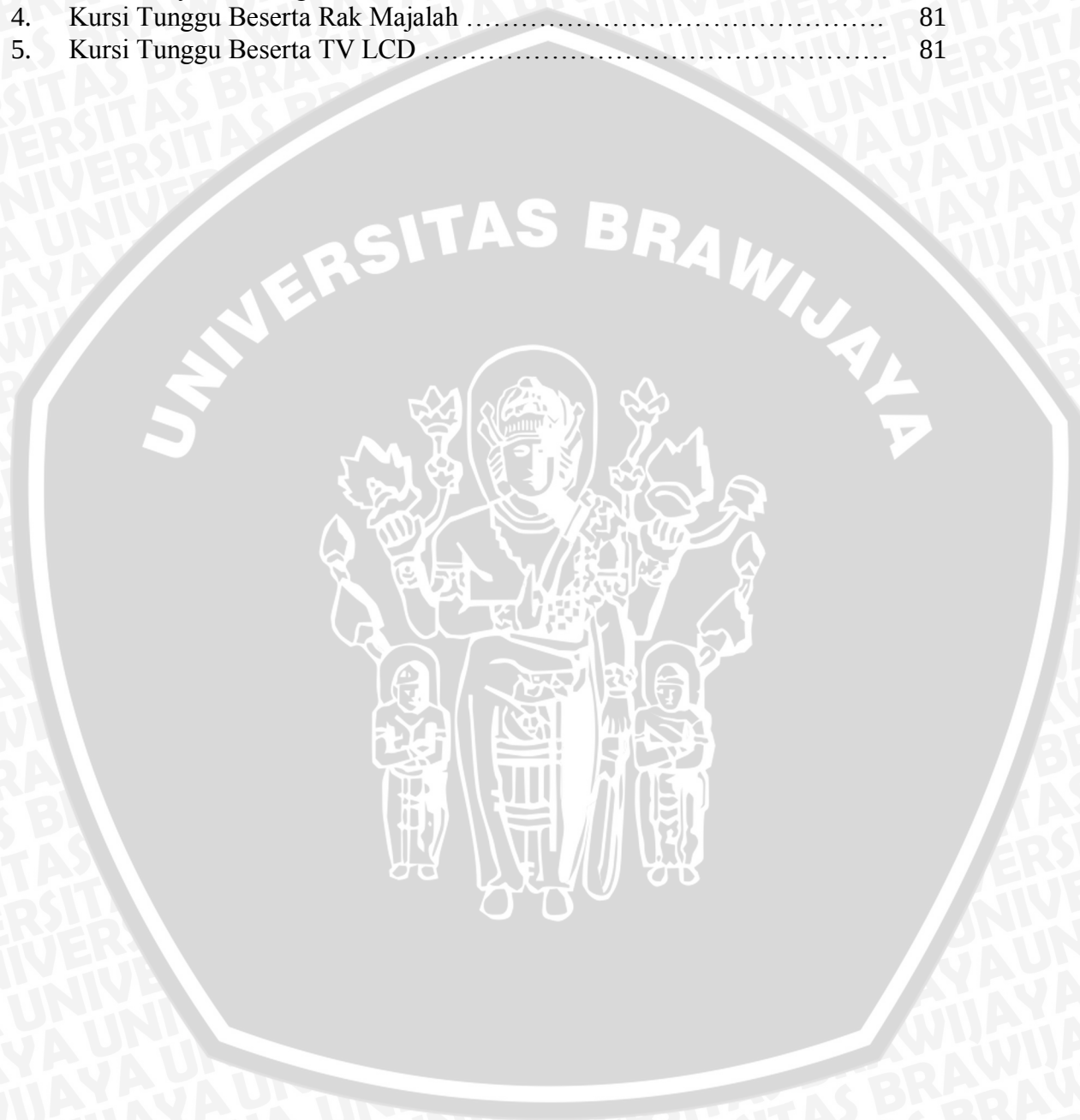


DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Subtansi Laporan Terkait Dugaan Penyimpangan Tindakan Pelayanan Publik.....	3
2.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.....	5
3.	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	27
4.	Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kecamatan Batu	78
5.	Komposisi Pegawai Kecamatan Batu Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	80
6.	Peningkatan prosedur pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	88
7.	Peningkatan persyaratan pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	91
8.	Peningkatan kejelasan petugas pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	94
9.	Peningkatan kedisiplinan petugas pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	96
10.	Peningkatan tanggung jawab petugas pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	98
11.	Peningkatan kemampuan petugas pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	100
12.	Peningkatan kecepatan waktu pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	102
13.	Peningkatan keadilan mendapatkan pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	104
14.	Peningkatan kesopanan dan keramahan pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	106
15.	Jadwal Piket Pelayanan Sore Hingga Malam Hari di Kantor Kecamatan Batu.....	107
16.	Peningkatan kepastian jadwal pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	109
17.	Peningkatan kenyamanan lingkungan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	111
18.	Peningkatan keamanan lingkungan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari.....	113
19.	Daftar Unit Kepangkatan (DUK) Pegawai Negeri Sipil.....	117
20.	Indikator Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu	144

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Model Analisis Interaktif, Miles, Huberman and Saldana	54
2.	Bilik Pelayanan Lama	80
3.	Bilik Pelayanan Yang Di Perbaharui	80
4.	Kursi Tunggu Beserta Rak Majalah	81
5.	Kursi Tunggu Beserta TV LCD	81



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Disiplin ilmu administrasi negara/publik adalah suatu disiplin yang menanggapi masalah-masalah mengenai pelaksanaan, persoalan-persoalan masyarakat (*public affairs*), dan manajemen dari usaha-usaha masyarakat (*public business*) menurut Caide (dalam Thoha, 1990). Administrasi publik menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2008) menyatakan proses dimana sumberdaya dan personil publik diorganisasi dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Perkembangan teori dan paradigma dalam ilmu administrasi publik berkembang seiring dengan perkembangan jaman, dimana fungsi dan wewenang dari pemerintah adalah sebagai penyedia pelayanan publik kepada masyarakat.

Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah daerah ataupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai penyelenggara pelayanan publik, sedangkan penerima pelayanan publik adalah perseorangan maupun

sekelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan salah satu isu yang sangat penting dalam setiap aspek kehidupan masyarakat yang selalu berhubungan dengan pelayanan pemerintah. Pelayanan publik merupakan ranah dimana terjadi interaksi antara pemerintah dengan lembaga-lembaga non-pemerintah seperti masyarakat dan sektor privat.

Pelayanan publik dewasa ini masih banyak ditemui kekurangan dalam pemberian pelayanan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan pemerintah dan masyarakat. Hal ini terlihat dengan banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang disampaikan melalui media massa sehingga menimbulkan citra buruk bagi aparatur pemerintah dalam segi pelayanan publik. Keluhan tersebut mulai dari penyalahgunaan wewenang sampai pemberian pelayanan yang tidak maksimal merupakan hal yang paling sering diterima oleh penerima pelayanan atau masyarakat. Pengaduan masyarakat kepada lembaga Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2014 dapat diilustrasikan sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Subtansi Laporan Terkait Dugaan Penyimpangan Tindakan Pelayanan Publik

Subtansi Laporan	Jumlah	Presentase
Penundaan Berlarut	1.712	25,64 %
Penyimpangan Prosedur	1.380	20,67 %
Tidak Memberikan Pelayanan	941	14,09 %
Penyalahgunaan wewenang	778	11,65 %
Tidak kompeten	644	9,65 %
Tidak Patut	465	6,96 %
Permintaan Imbalan Uang, Barang & Jasa	464	6,95 %
Diskriminasi	130	1,95 %
Berpihak	103	1,54 %
Konflik Kepentingan	60	0,90 %
JUMLAH	6.677	100 %

Sumber : Laporan Tahunan 2014, *Ombudsman Republik Indonesia*

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 6.677 ribu laporan masyarakat, yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah penundaan pelayanan, misalnya penundaan perizinan yang tidak segera diselesaikan, proses permohonan sertifikat tanah yang lamban, eksekusi putusan pengadilan yang tidak segera diselesaikan. Secara berurutan laporan terbanyak adalah Penundaan Berlarut: 1.712 laporan (25,64%), Penyimpangan Prosedur: 1.380 laporan (20,67%), Tidak Memberikan Pelayanan: 941 laporan (14,09%), dan Penyalahgunaan Wewenang: 778 Laporan (11,65%).

Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik mengharapkan birokrat sebagai penyelenggara kinerja pelayanan publik memberikan pelayanan secara profesional tanpa ada diskriminasi. Hal ini sebagai rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat serta dalam hal pencapaian tujuan Negara

untuk mewujudkan kesejahteraan yang tertuang pada UU no 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, sehingga mengakibatkan setiap daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal pelayanan sesuai dengan peraturan daerah masing-masing.

Banyaknya anggapan mengenai birokrasi pemerintah dalam hal memberikan pelayanan yang kurang optimal dan ditunjukkan dengan adanya penyelewengan bahkan sering bertindak korup dalam badan birokrasi tersebut. Sehingga kepercayaan masyarakat atas kinerja pemerintah saat ini banyak berkurang dikarenakan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu diperlukannya perubahan dalam upaya perbaikan birokrat/pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukannya tindakan upaya dalam memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian sebagai pemerintahan yang baik (*good government*).

Kota Batu adalah salah satu kota yang telah beberapa kali melakukan upaya peningkatan dalam hal penataan kelembagaan, penataan ketatalaksanaan dan penataan sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Batu terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendorong pemerintah untuk melakukan dan meningkatkan

pelayanan agar tercapai pelayanan yang prima, adapun data IKM Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Interval	Nilai Mutu Pelayanan	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	2,83		B	Baik
2.	Persyaratan	2,82		B	Baik
3.	Pelayanan Kejelasan Petugas	2,80		B	Baik
4.	Pelayanan Kedisiplinan Petugas	2,79		B	Baik
5.	Pelayanan Tanggung Jawab Petugas Pelayan	2,96		B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,03		B	Baik
7.	Kecepatan Pelayanan	2,58		B	Baik
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,58		B	Baik
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,92		B	Baik
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,08		B	Baik
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,94		B	Baik
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,50		C	Kurang Baik
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,96		B	Baik
14.	Kemanan Lingkungan	3,09		B	Baik

Sumber: Penelitian terdahulu oleh Sari, 2012: 106-107

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masih dalam standar baik, oleh karena itu agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai IKM yang memuaskan, pemerintah harus melakukan inovasi. Inovasi tersebut dengan cara memberikan penambahan jam layanan yang dilakukan oleh Kecamatan Batu atas dasar Keputusan Camat Batu yang diterakan dalam putusan nomor 140/743/422.310/2014 tentang pelayanan administrasi malam hari desa/kelurahan sekecamatan batu. Usaha tersebut adalah usaha-usaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai wujud dari upaya peningkatan pelayanan. Sama halnya yang dilakukan oleh Kecamatan Batu sesuai amanat pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan reformasi birokrasi dalam upaya peningkatan pelayanan.

Penambahan pelayanan sore hingga malam hari yang dilakukan Kecamatan Batu merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh Sekretaris Kecamatan Batu, Bapak Arief Rachman A bahwa Kecamatan Batu merupakan satu-satunya kecamatan yang menerapkan pelayanan sore hingga malam hari untuk meningkatkan pelayanan publik. Alasan adanya usaha dari Kecamatan Batu untuk meningkatkan pelayanan publik dikarenakan kebutuhan sebagian besar masyarakat yang memiliki pekerjaan sebagai petani dan pekerja kantoran. Pelayanan sore hingga malam hari yang dilakukan oleh Kecamatan Batu beroperasi pada hari senin dan rabu dimulai pukul 16.00 – 21.00 WIB. Pelaksanaan pelayanan dilakukan pada semua desa yang terdapat pada Kecamatan Batu, pelayanan ini dikendalikan oleh beberapa staf dari Kecamatan Batu sesuai dengan *shift* yang telah

ditentukan oleh kantor Kecamatan Batu. Target penerima pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Batu adalah para pekerja dan buruh tani yang tidak bisa meninggalkan waktu produktif saat bekerja.

Wakil Wali Kota Batu, Punjul Santoso dalam berita *online* (<http://kabar24.bisnis.com>) yang mengatakan bahwa “Mereka bukanlah petani yang memiliki lahan luas, namun banyak yang menjadi buruh tani. Jika harus mengurus administrasi siang hari, maka akan meninggalkan pekerjaan dan terpaksa harus kehilangan pendapatan”. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara pendahuluan dengan Ibu Myke Iriana selaku Kepala Humas Kecamatan Batu yang mengatakan “Pelayanan ini merupakan upaya peningkatan pelayanan untuk mempermudah para masyarakat yang pada umumnya bekerja sebagai buruh tani dan pekerja swasta”. Selaku badan layanan publik, upaya-upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Batu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut kian diminati oleh masyarakat, terbukti dari waktu kewaktu pelayanan administrasi sore hingga malam hari ini sangat membantu masyarakat (sumber: malangtimes.com).

Sejauh mana upaya peningkatan yang dilakukan Kecamatan Batu perlu dikaji untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat agar tercipta keberlangsungan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan hal-hal tersebut penulis tertarik untuk membahas bagaimana upaya-upaya oleh Kecamatan Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini mengangkat judul

“Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Studi Pada Kantor Kecamatan Batu Kota Batu”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini diantaranya;

1. Bagaimanakah upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari pada Kecamatan Batu?
2. Bagaimanakah peningkatan kualitas pelayanan publik dari perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui pelayanan sore hingga malam hari pada Kecamatan Batu?
3. Apa sajakah faktor pendorong dan penghambat dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari yang dilakukan oleh Kecamatan Batu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari pada Kecamatan Batu;

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis peningkatan kualitas pelayanan publik dari perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui pelayanan sore hingga malam hari pada Kecamatan Batu
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari yang dilakukan oleh Kecamatan Batu.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Akademis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya pada Manajemen Pelayanan Publik.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai sumber informasi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.
2. Kontribusi Praktis
 - a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pemerintah Indonesia baik itu dibidang nasional, regional maupun lokal agar mampu melaksanakan peningkatan pelayanan publik, terkhususnya sebagai bahan masukan bagi Kecamatan Batu agar kedepannya lebih baik dalam peningkatan pelayanan publik
 - b. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan informasi bagi masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan administrasi sore hingga

malam hari yang dilakukan Kecamatan Batu dengan prespektif peningkatan pelayanan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan terbagi menjadi 5 (lima) bab. Adapun isi dari tiap-tiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini pendahuluan mengemukakan garis besar tentang latar belakang pengambilan judul yang berkaitan dengan upaya dalam hal peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Batu. Pada latar belakang ini diungkapkan bahwa pelaksanaan upaya peningkatan pelayanan publik sore hingga malam hari dilakukan oleh Kecamatan Batu. Pelaksanaan upaya peningkatan pelayanan tersebut menjadi hal penting yang harus dilaksanakan apabila ingin mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat.

Pada bab ini juga terdapat tujuan penelitian dan rumusan masalah yang nantinya akan digunakan dalam proses penelitian agar lebih terfokus dan terarah. Hasil dari penelitian ini juga dikonstruksikan kepada akademis maupun kepada praktisi, dengan harapan dapat memberikan masukan serta tambahan informasi yang bermanfaat.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang terdiri dari konsep-konsep atau teori-teori yang digunakan sebagai pedoman untuk mengevaluasi permasalahan yang dikaitkan dengan penelitian. Teori-teori yang berkaitan dengan

permasalahan dengan penelitian. Secara garis besar teori yang digunakan dalam penelitian yaitu teori administrasi publik, teori pelayanan publik.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian yang digunakan, fokus penelitian yang digunakan, fokus penelitian yang menjadi perhatian utama, lokasi penelitian yang merupakan tempat dimana penulis melakukan penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian yang digunakan dalam menggali data, dan analisa data yang merupakan tahap menganalisis data hasil penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai hasil dari penelitian serta analisa pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan mengenai kesimpulan atas data yang telah dihasilkan dalam penelitian, serta saran tentang hasil penelitian sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat semua pustaka yang dikutip menjadi sumbangan pandangan maupun pemikiran pemecahan masalah yang diangka.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2008:3) adalah proses dimana sumberdaya dan personal publik diorganisir dan dikordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengola keputusan dalam kebijakan publik. Keban (2008:3) menyatakan istilah *administration public* menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil keputusan yang paling penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah.

Cakupan ruang lingkup administrasi publik sangatlah kompleks, Menurut Henry (dalam Keban, 2008:8) memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari unsur-unsur (selain perkembangan ilmu administrasi publik) yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi publik, yang pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi;
2. Manajemen publik yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen evaluasi produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumber daya manusia;

3. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi

Dikatakan pula oleh Perry (dalam Keban, 2008:9) unsur-unsur pokok administrasi publik adalah sebagai berikut:

1. Tantangan-tantangan administrasi publik dan bagaimana administrasi publik harus menyesuaikan diri;
2. Sistem administrasi dan organisasi yang efektif
3. Usaha memperkuat hubungan dengan badan legislatif, badan-badan yang diangkat atau dipilih dan dengan masyarakat;
4. Bagaimana menyusun kebijakan program-program secara sukses;
5. Administrasi perpajakan dengan anggaran yang efektif;
6. Manajemen sumber daya manusia
7. Bagaimana memperbaiki operasi dan pelayanan publik;
8. Bagaimana praktek administrasi publik yang professional dan etis.

Dalam pelaksanaan administrasi publik yang sangat erat hubungannya adalah sebagai pengambil keputusan-keputusan serta pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan oleh birokrat untuk mencapai tujuan sebagai pemerintah yang baik (*good governance*).

B. Pemerintah Daerah

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Josef Riwu Kaho (2005:20), mendefinisikan pemerintah daerah (*local government*) adalah:

“Bagian dari pemerintah suatu Negara atau bangsa yang berdaulat yang dibentuk secara politis berdasarkan undang-undang yang memiliki lembaga atau badan yang menjalankan pemerintahan yang dipilih masyarakat daerah tersebut, dan dilengkapi dengan kewenangan untuk membuat peraturan, memungut pajak serta memberikan pelayanan kepada warga yang ada di dalam wilayah kekuasaannya”.

Menurut UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, yang dimaksud dengan pemerintah daerah adalah Penyelenggara urusan pemerintah oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota, dan perangkat sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah.

Landasan dasar pembentukan pemerintah daerah di Indonesia adalah UUD 1945, yang tertuang dalam pasal 1 ayat 1 dan pasal 18. Pasal 1 ayat 1 berbunyi “Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik”. Sedangkan pasal 18 menyatakan : “Pembagian daerah Indonesia atas dasar daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahnya ditetapkan dengan Undang-Undang dengan memandang dan mengingat dasar pemusyawaratan dan sistem Pemerintahan Negara dan hak-hak usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa”.

Dalam menjalankan tugasnya pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintah dibagi berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antara susunan pemerintahan. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah, yang diselenggarakan berdasarkan kriteria di atas terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan.

Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah provinsi merupakan urusan dalam skala provinsi yang meliputi 16 buah urusan.

Urusan pemerintah provinsi yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten atau daerah kota merupakan urusan yang berskala kabupaten atau kota meliputi 16 buah urusan. Urusan pemerintah kabupaten atau kota yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintah yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

Harris (dalam Nurcholis, 2007:26) menjelaskan bahwa pemerintah daerah adalah pemerintahan yang diselenggarakan oleh badan-badan daerah yang dipilih secara bebas dengan tetap mengakui supremasi pemerintahan nasional. Pemerintahan ini diberikan kekuasaan, diskresi (kebebasan mengambil kebijakan), dan tanggung jawab tanpa dikontrol oleh kekuasaan yang lebih tinggi. De Guzman dan Taples (dalam Nurcholis, 2007:26) menyebutkan unsur-unsur pemerintahan daerah yaitu:

- a. Pemerintahan daerah adalah subdivisi politik dari kedaulatan bangsa dan Negara;
- b. Pemerintahan daerah diatur oleh hukum;
- c. Pemerintahan daerah mempunyai badan pemerintahan yang dipilih oleh penduduk setempat;
- d. Pemerintahan daerah menyelenggarakan kegiatan berdasarkan peraturan perundangan;
- e. Pemerintahan daerah memberikan pelayanan dalam wilayah yurisdiksinya.

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah, pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu. Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan dengan pemerintah pusat dan dengasebebnayan pemerintahan daerah lainnya. Hubungan tersebut meliputi hubungan wewenang, keuangan, pelayanan, umum, pemerintahan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya. Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras.

2. Otonomi Daerah

Otonomi daerah (Desentralisasi) bisa diartikan dalam berbagai cara diantaranya menurut Rondinelli dan Cheema (dalam Said, 2008:5) mendefinisikan otonomi daerah sebagai berikut:

“Otonomi daerah adalah proses pelimpahan wewenang perencanaan, pengambilan keputusan atau pemerintahan dari pemerintah pusat kepada organisasi unit-unit pelaksanaan daerah, kepada organisasi, ataupun kepada pemerintah daerah atau organisasi non-pemerintah”

Gustav dan Stewart (dalam Said, 2008:5) mengidentifikasikan tiga makna berbeda dari otonomi daerah dalam menganalisis kasus Indonesia. Ketiga makna tersebut ialah: dekonsentrasi (*deconsentration*) dimana pemerintah pusat menempatkan para pegawainya di pemerintah daerah; yang kedua, pendelegasian (*delegation*) dimana pemerintah pusat secara bersyarat mendelegasikan kekuasaannya kepada pemerintah daerah namun dengan

tetap memiliki kesanggupan untuk mengambil kekuasaan itu kembali dan secara keseluruhan tetap memiliki dominasi kekuasaan atas pemerintah daerah; dan yang ketiga ialah devolusi (*devolution*) dimana pemerintah pusat secara aktual menyerahkan kekuasaan kepada pemerintah daerah.

Menurut UU No.32 tahun 2004 bahwa otonomi adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan otonomi daerah dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi kemampuan si pelaksana, kemampuan dalam keuangan, ketersediaan alat dan bahan, dan kemampuan dalam berorganisasi. Otonomi daerah tidak mencakup bidang-bidang tertentu, seperti politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, fiskal, dan agama. Bidang-bidang tersebut tetap menjadi urusan pemerintah pusat.

Dalam menyelenggarakan otonomi, daerah mempunyai hak-hak seperti yang terkandung dalam pasal 21 UU No.32 tahun 2004 sebagai berikut:

1. Mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya;
2. Memilih pimpinan daerah;
3. Mengelola aparatur daerah;
4. Mengelola keuangan daerah;
5. Memungut pajak daerah dan retribusi daerah;
6. Mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah;
7. Mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah; dan
8. Mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan.

Selain hak-hak diatas, berdasarkan pada UU No.32/2004 pasal 22 dalam menyelenggarakan otonomi, daerah mempunyai kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

1. Melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasioanal, serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat;
3. Mengembangkan kehidupan demokrasi;
4. Mewujudkan keadilan dan pemerataan;
5. Meningkatkan pelayanan dasar pendidikan;
6. Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan;
7. Menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak;
8. Mengembangkan sistem jaminan sosial;
9. Menyusun perencanaan dan tata ruang daerah;
10. Mengembangkan sumber daya produktif di daerah;
11. Melestarikan lingkungan hidup;
12. Mengelola administrasi kependudukan;
13. Melestarikan nilai sosial budaya;
14. Membentuk dan menerapkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan kewenangannya; dan
15. Kewajiban lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

3. Pemerintah Daerah Sebagai Pelayanan Masyarakat

Perkembangan yang semakin dinamis, dan semakin baik tingkagt kehidupan maupun pendidikannya merupakan proses *empowering* oleh karena itu pelayanan birokrasi publik harus mengubah peran dan posisinya yang selama ini dilakukan, antara lain:

- a. Suka mengatur dan minta dilayani harus dirubah menjadi suka melayani, mendengar tuntutan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat;
- b. Dari yang suka menekankan kekuasaan, mau tidak mau harus dirubah menjadi fleksibel, kolaboratis, kemitraan dan dialogis;

- c. Dari cara yang sloganis di rubah menjadi cara kerja yang realitik, programis dan pragmatis.

Proses pemberdayaan masyarakat perlu ditingkatkan dengan kemitraan dan kolaborasi dengan masyarakat. Peran organisasi yang berbau swasta atau swadaya masyarakat tidak perlu dicurigai. Itulah sebabnya peran yang mengatur dan menekankan pada pendekatan kekuasaan perlu dikendorkan. Persoalan yang mendesak sekarang adalah bagaimana kita memperbesar tanggung jawab birokrasi agar semakin responsive dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik.

C. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2007:128). Pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis atau jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa menurut Poerwadaminta (dalam Hardiyansyah, 2011:11). Dari uraian diatas dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh birokrat pemerintah dalam mengurus, menyediakan serta membantu baik berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak lainnya.

Menurut Kotler (dalam Napitulu, 2007: 167) menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi:

- a. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu penerima pelayanan harus ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan hadirnya masyarakat sebagai penerima pelayanan, maka pemberi pelayanan akan berhati-hati dalam pelaksanaan pelayanan.
- c. *Variability* (bervariasi), jasa merupakan salah satu hal yang sangat beragam sehingga selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung siapa yang melaksanakan dan kapan serta dimana pelaksanaan pelayanan tersebut dilaksanakan.
- d. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya sangat fluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut David McKevitt (dalam Hardiyansyah, 2011:12) membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah pusat dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa:

“Core Public Service may be defined as those services which are important for the protection and promotion of citizen well being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best known example”

Dari uraian diatas pelayanan publik dapat ditarik kesimpulan bahwa pemberian pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan yang diberikan kepada perseorangan atau kelompok yang memiliki kepentingan pada organisasi yang memberi pelayanan, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan tata cara yang telah ditentukan agar tercapai pelayanan yang optimal.

2. 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 seharusnya mudah dan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
Hal ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan masyarakat 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.
4. Akurasi produk pelayanan publik
Produk pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat harus jelas dan akurat.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
6. Keamanan
Proses dan produk pelayanan harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi dalam pemberian pelayanan publik.
7. Tanggung jawab
Birokrat yang ditunjuk sebagai pelayan publik bertanggungjawab penuh atas penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Kemudahan akses
Tempat, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan sarana teknologi informasi.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Birokrat selaku pemberi pelayanan harus memiliki sikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan
Lingkungan disekitar pelaksanaan pelayanan harus tertib, teratur, serta penyediaan ruangan yang bersih, nyaman serta fasilitas pendukung lainnya.

Maxwell (dalam Supriyono, 2003:16) dalam peningkatan pelayanan yang berkualitas perlu diperhatikan beberapa kriteria yang perlu diupayakan:

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus dapat memenuhi prefensi harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh masyarakat dengan mudah.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan pelayanan tidak memandang dari mana individu atau kelompok tersebut berasal.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan publik memiliki kualitas apabila dilihat dari teknik/cara, kemudahan, kenyamanan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahawa dalam rangka menciptakan pelayanan yang baik dan optimal birokrat harus memperhatikan unsur-unsur yang terkait dengan pelayanan publik diantaranya merupakan sikap dan profesionalisme aparatur yang melaksanakan pelayanan untuk memberikan prosedur pelayanan serta kebutuhan informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara mudah dan akurat.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003

meliputi:

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

4. Standar Pelayanan Publik

Semua pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan oleh pengaju/pemohon. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan diterapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta

memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunan melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pemberi layanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- a) Dasar hukum;
- b) Persyaratan;
- c) Prosedur pelayanan;
- d) Waktu penyelesaian;
- e) Biaya pelayanan;
- f) Produk pelayanan;
- g) Sarana dan prasarana;
- h) Kompetensi petugas pelayanan;
- i) Pengawasan intern;
- j) Pengawasan extern;
- k) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- l) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan mengenai standar pelayanan publik dimaksudkan untuk melengkapi Keputusan Menteri. Disamping itu,

persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek\kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/stakeholder.

5. Paradigma-Paradigma Pelayanan Publik

Denhardt dan Dendhardt (dalam Dwiyanto, 2008:138) menyebutkan telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*) dan bermuara pada model pelayanan publik baru (*new public service*). Pergeseran paradigma administrasi publik tidak hanya berdampak pada organisasi tersebut tetapi juga turut mempengaruhi model pelayanan publik yang diberikan. Berikut adalah beberapa aspek perbedaan model pelayanan publik seiring adanya pergeseran paradigma administrasi publik.

Tabel 3. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	Klien (<i>Clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>Customer</i>)	Warga negara (<i>Citizens</i>)
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>Rowing</i>)	Mengarahkan (<i>Steering</i>)	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara (<i>Serving</i>)
Akuntabilitas	Hierarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>customers</i>)	Multiaspek : akuntabel pada hukum, nilai-komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Sumber : Denhardt dan Denhardt (dalam Dwiyanto, 2008:139)

Berdasarkan pergeseran paradigma administrasi publik yang turut membawa perubahan dalam model pelayanan publik dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam konsep *Old Public Administration* peran pemerintah sangat

mendominasi dalam penyelenggaraan pemerintahan ditandai dengan adanya hirarki dan adanya kontrol langsung dari pejabat dalam garis hirarki tersebut. Pada konsep *New Public Management* pemerintah dalam memberikan pelayanan dituntut untuk berinovasi dan melakukan pembenahan dalam pembuatan kebijakan agar tercapai proses pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Pada konsep *New Public Service* menekankan nilai demokrasi dengan berorientasi pada kualitas pelayanan publik melalui kemampuan aparatur pelayanan publik dalam mendengar dan memahami kebutuhan publik.

Para birokrat banyak menyadari bahwa mereka harus banyak “mendengar” publik daripada “memberitahu”, “melayani” daripada “mengendalikan”. Masyarakat dan para pejabat publik bekerjasama menetapkan dan mengarahkan masalah bersama untuk mencapai keuntungan bersama. Inilah yang dikatakan Denhardt sebagai perilaku dan keterlibatan baru dalam pergerakan administrasi publik yang disebutnya sebagai “*The New Public Service*”. *New Public Service* mengemukakan bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi lebih fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga (*citizen*). Dalam pelaksanaan *New Public Service* Denhardt mengatakan bahwa ada beberapa prinsip yang harus diterapkan untuk mencapai pelayanan yang baik, diantaranya:

- a. Melayani warga Negara bukan pelanggan (*serve citizen not customer*);
- b. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*);

- c. Lebih menghargai warga Negara daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*);
- d. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*);
- e. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*);
- f. Melayani daripada mengendalikan (*Serve rather than steer*);
- g. Menghargai orang, bukannya produktivitas semata (*value people, not just productivity*).

D. Kualitas Pelayanan Publik

1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) adalah: 1) kesesuaian dengan persyaratan; 2) kecocokan untuk pemakaian; 3) perbaikan berkelanjutan; 4) bebas dari kerusakan dan cacat; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; 6) melakukan segala sesuatu secara benar; 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu sesuatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40), ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah: 1) ketepatan waktu pelayanan,

yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; 2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; 4) kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas melayani dan banyaknya fasilitas pendukung; 5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, tempat pelayanan, tempat parkir, kesediaan informasi dan lain-lain; 6) ciri-ciri pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC kebersihan dan lain-lain.

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. Bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu *Tangible* (terlihat/terjamah) yang terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi; *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; *Access* (akses), terdapat kemudahan

untuk mengadakan kontak dan pendekatan; *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah, karena akan banyak tantangan dalam pelaksanaannya, tantangan dan kendala yang ada harus disikapi secara positif agar pengembangan pelayanan dapat terus berlanjut. Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas

- Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat
- Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kriteria pelayanan yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Kepmenpan No 81 Tahun 1995 (dalam Hardiyansyah, 2011:48-49) kriteria pelayanan publik meliputi:

1. Kesederhanaan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, mudah, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
2. Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
(a) prosedur/tatacara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya/tariff pelayanan dan tata cara pembayaran, dan (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan;

3. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat;
4. Keterbukaan, segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, yaitu (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, (b) dicegah dengan adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
6. Ekonomis, ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajiban, (b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, mencakup/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat
8. Ketepatan waktu, ini berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
9. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi, (a) jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan, (b) lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan, (c) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, (d) frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gespersz (dalam Hardiyansyah, 2011:51) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan;
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibilitas;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

- d. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
- j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dan sebagainya.

3. Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam semua bidang. Kegiatan pelayanan bagi masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi dari administrasi Negara. Pelayanan masyarakat menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2009:243) bahwa usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Untuk mencapai pelayanan yang baik, birokrat memerlukan pelaksanaan penilaian kinerja sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian

terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis demi mencapai tujuan sebagai *good goverane*.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan bagi sebuah organisasi atau badan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Untuk mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan peraturan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) agar setiap instansi atau badan pelayanan publik dapat melakukan perbaikan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (KepMenPan No.25/KEP/M.PAN/2/2004).

Dalam upaya peningkatan kualitas harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur Negara pada semua tingkatan.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan menetapkan kebijakan tentang pedoman umum penyusunan IKM terhadap pelayanan publik. Indeks kepuasan masyarakat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dan diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodic terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan keputusan Menteri PAN nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, unsur IKM dibagi menjadi 14 unsur yang relevan. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

2. Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

6. Kemampuan petugas pelayanan

Tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

7. Kecepatan pelayanan

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

10. Kewajaran biaya pelayanan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditentukan oleh unit pelayanan

11. Kepastian biaya pelayanan

Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

12. Kepastian jadwal pelayanan

Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

13. Kenyamanan lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

14. Keamanan pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.

5. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut akan memiliki pengaruh yang cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1996:88-96) yaitu:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa
Setiap instansi berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu langkah pertama yang perlu dilakukan oleh instansi adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan/jasa bagi pasar sasaran.
2. Mengelola harapan pelanggan
Setiap instansi seharusnya tidak berusaha melebihi-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar janji yang diawarkan pada pelanggan tidak menjadi harapan kosong bagi para pelanggan. Janji yang ditawarkan menjadi peluang untuk memenuhi harapan pelanggan.
3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa
Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan pada saat pemberian pelayanan dan sesudah pelayanan yang diberikan oleh instansi, karena pelayanan/jasa merupakan kinerja instansi dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang layanan.
4. Mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan/jasa
Membanatu pelanggan dalam memahami suatu pelayanan/jasa merupakan salah satu upaya menyampaikan kualitas pelayanan/jasa. Pelanggan yang telah terdidik nantinya akan mampu mengambil keputusan dengan cara lebih baik.
6. Mengembangkan budaya kualitas
Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus.
7. Menindaklanjuti pelayanan/jasa
Menindaklanjuti pelayanan/jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek pelayanan/jasa yang perlu ditingkatkan. Instansi perlu mengambil inisiatif untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan/jasa yang diberikan.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa

Suatu sistem yang secara sistematis mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas pelayanan/jasa dalam pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, meliputi data saat ini dan masa lalu. Kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai instansi dan pelanggan.

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggungjawab. Konsep yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik cukup banyak. Salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2001). Menurut Osborne dan Plastrik (2001), peningkatan pelayanan publik dilingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu:

1. Strategi pengembangan struktur

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya.

2. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.

3. Strategi pengembangan infrastruktur

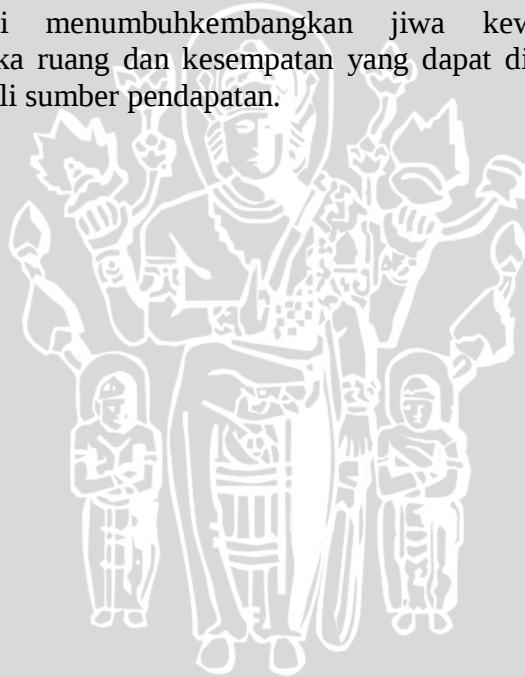
Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

4. Strategi pengembangan budaya atau kultur

Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

5. Strategi pengembangan kewirausahaan

Meliputi menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan hal yang dikaitkan dengan topik yang diteliti, maka jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, yang dikutip oleh Moleong (2011), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jenis ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti serta informan lebih peka dan lebih bisa menyesuaikan diri dengan pengaruh dan pola-pola serta nilai-nilai yang dihadapi. Penelitian deskriptif artinya akan mengungkapkan tema yang diangkat secara mendalam dimana untuk mengungkapkan fakta secara apa adanya tentang suatu obyek, gejala, keadaan dengan menggambarkan, menguraikan, menginterpretasikan dan diambil suatu kesimpulan dalam bentuk tulisan yang sistematis.

Melalui pendekatan kualitatif pada tahap awal peneliti akan melakukan penjelajahan (observasi), selanjutnya dilakukan pengumpulan data yang mendalam sehingga dapat ditemukan hipotesis yang berupa hubungan antara gejala dalam hal ini dengan menggambarkan dan menganalisis secara mendalam terkait upaya peningkatan melalui sistem pelayanan sore hingga

malam hari dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Fenomena yang diangkat merupakan hal yang dinamis dan dapat berubah sesuai dengan data yang terdapat di lapangan, maka dari itu dipilihlah metode deskriptif kualitatif.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah suatu lingkup permulaan yang akan dijadikan sebagai wilayah penelitian, sehingga peneliti akan memperoleh secara menyeluruh apa yang akan diteliti dilapangan. Fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau pengetahuan yang diperoleh melalui kepustakaan. Penetapan fokus penelitian ini sebagai upaya pencegahan terjadinya pembiasan didalam mendeskripsikan dan membahas masalah yang sedang diteliti. Menurut Moleong (2011:94), dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa yang harus dan perlu dikumpulkan. Jadi, dengan penetapan fokus yang jelas dan mantab, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang tidak perlu dijamah ataupun yang tidak digunakan.

Pada penelitian ini peneliti menentukan fokus penelitian untuk membatasi studi sehingga penelitian yang dilakukan lebih terarah dan juga dapat menyaring informasi yang lebih relevan. Oleh karena itu, peneliti merasa penting untuk menentukan fokus penelitian. Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan pada kajian teoritis, maka peneliti menetapkan fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Upaya-upaya Kecamatan Batu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari:
 - a. Penyederhanaan prosedur pelayanan
 - b. Mempercepat waktu pelayanan
 - c. Menambah sarana dan prasarana pelayanan
 - d. Menambah kemampuan petugas pelayanan
2. Peningkatan kualitas pelayanan publik dari perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui pelayanan sore hingga malam hari pada Kecamatan Batu:
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan
 - c. Kejelasan petugas pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas pelayanan
 - e. Tanggungjawab petugas pelayanan
 - f. Kemampuan petugas pelayanan
 - g. Kecepatan waktu pelayanan
 - h. Keadilan mendapatkan pelayanan
 - i. Kesopanan dan keramahan pelayanan
 - j. Kepastian jadwal pelayanan
 - k. Kenyamanan lingkungan
 - l. Keamanan pelayanan

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Batu:
 - a. Faktor pendorong dari dalam maupun luar organisasi
 - b. Faktor penghambat dari dalam maupun luar organisasi

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian secara akurat (Moleong, 2011:128). Berdasarkan pemaparan diatas maka penelitian ini dilakukan di lingkungan Kota Batu. Kota Batu dipilih karena salah satu kota yang berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satunya melalui pelayanan sore hingga malam hari yang dilakukan oleh Kecamatan Batu yang berlokasi di Jalan Sultan Agung, Kecamatan Batu, Kota Batu Jawa Timur.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat atau peristiwa yang didalamnya peneliti dapat mengamati keadaan sebenarnya dari objek penelitian sehingga peneliti dapat mendapatkan data yang valid, akurat dan benar-benar dibutuhkan dalam penelitian. Situs dalam penelitian skripsi ini adalah Kantor Kecamatan Batu karena Kecamatan Batu adalah satu-satunya kecamatan yang menerapkan pelayanan sore hingga malam hari dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

D. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian kualitatif, jenis dan sumber data dipilih dengan secara *purposive* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu dan bersifat *snowball sampling* yaitu dimana unit sampel yang dipilih akan semakin terarah dengan makin terarahnya fokus penelitian (Henny 2014:68). Sementara itu menurut Lofland dan Lofland (dalam Maleong, 2011:157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Pada penelitian ini karena menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti menggunakan metode wawancara dalam pengumpulan data primer, sehingga sumber data dalam penelitian ini disebut informan. Sedangkan untuk data sekunder peneliti langsung mendatangi situs penelitian yang menurut peneliti bisa memberikan data-data sekunder sebagai pendukung dalam penelitian ini sebagaimana yang telah dijelaskan pada lokus dan situs penelitian di atas.

Oleh karena itu maka peneliti membagi sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Informan, peneliti dalam menentukan informan awal melakukan pengamatan terlebih dahulu, kemudian peneliti memilih informan secara *purposive*, pada subjek penelitian yang menguasai permasalahan yang diteliti *key informan* baik di pemerintahan maupun masyarakat. Kemudian untuk mendapatkan informan selanjutnya, peneliti meminta kepada informan awal untuk menentukan siapa aktor selanjutnya yang kompeten yang bisa

memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitian. Cara seperti ini dikenal dengan istilah *snowball* yang dilakukan secara berjalan atau berurutan sampai peneliti mencapai titik jenuh. Pada penelitian ini peneliti menetapkan informasi kunci sesuai dengan bidangnya dan jumlah informan ditetapkan sendiri oleh peneliti berdasarkan pertimbangan waktu dan tempat dimana untuk meneliti informan, selain itu juga tingkat pemahaman informan terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Peneliti memulai penelitian di kantor kecamatan Batu terlebih dahulu, kemudian peneliti mencari informasi kesetiap desa-desa yang menerapkan sistem pelayanan sore hingga malam hari.

2. Dokumen, yakni teknik dokumentasi yang dipakai untuk memperoleh data melalui bahan-bahan tertulis berupa peraturan atau kebijakan-kebijakan yang lainnya yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan administrasi di Kecamatan Batu. Selain itu peneliti juga mencari data yang berhubungan dengan profil lokasi penelitian. Teknik ini dilaksanakan dalam rangka melengkapi informasi peneliti dan untuk mendapatkan data yang akurat.
3. Tempat dan peristiwa sebagai sumber data tambahan yang dilakukan melalui kegiatan observasi langsung terhadap tempat dan peristiwa yang berkaitan dengan pelayanan administrasi sore hingga malam hari.

Berdasarkan jenisnya, data penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua jenis, sebagai berikut:

1. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan informasi data kepada pengumpul data. Oleh karenanya, sumber data dalam penelitian ini adalah informan, yaitu orang-orang yang diamati dan memberikan data berupa kata-kata atau tindakan yang berkaitan serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti (Henny, 2014:70).

2. Data Sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat)

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sedangkan sumber data adalah dari mana peneliti menemukan data yang diperoleh. Sumber data ini diperoleh dari seseorang yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan permasalahan yang ada dan dapat dijadikan narasumber untuk mendapatkan data valid dalam penyusunan penelitian ini. Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data dari objek penelitiannya (Pasolong, 2012:70). Data primer merupakan data asli yang diperoleh peneliti yang kemudian diolah sendiri oleh peneliti. Sumber data dalam data primer diperoleh dengan menggunakan pedoman wawancara dari informan yaitu para pejabat dan staf Kecamatan Batu serta masyarakat sebagai penerima pelayanan yang dilakukan Kecamatan Batu.

Data ini didapat dari hasil wawancara peneliti dengan pihak-pihak terkait yaitu:

- a. Sekretaris Camat di Kecamatan Batu.
- b. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu.
- c. Staf Subbagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu.
- d. Masyarakat Kecamatan Batu sebagai target penerima pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu.

2. Sumber Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian (Pasolong, 2012:70). Data ini diperoleh melalui perantara orang lain atau melalui dokumen-dokumen yang banyak memuat informasi yang bisa mendukung penelitian. Adapun sumber data pendukung dari penelitian ini didapat dari surat kabar, internet, dokumen, laporan, arsip yang ada di Kecamatan Batu yang dianggap relevan dengan fokus penelitian. Data sekunder tersebut antara lain adalah:

- a. Struktur organisasi di Kecamatan Batu
- b. *Standard Operating Procedural* (SOP) semua pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Batu
- c. Daftar sarana dan prasana yang tersedia di Kecamatan Batu
- d. Daftar komposisi pegawai Kecamatan Batu berdasarkan tingkat pendidikan
- e. Daftar jadwal piket pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu

- f. Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Batu

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sugiyono (2012:225) membedakan teknik pengumpulan data menjadi empat bagian yaitu observasi, *interview*, dokumentasi, dan gabungan ketiganya (triangulasi). Oleh karena itu, untuk memperoleh data yang valid dan relevan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan (Moleong, 2011:186). Jadi, wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengambil informasi dari sumber informasi secara langsung melalui tanya jawab dan kemudian menyimpannya sebagai sebuah data. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan menanyakan sejumlah pertanyaan kepada beberapa narasumber yaitu:
 - a) Sekretaris camat di Kecamatan Batu. Peneliti mendapatkan data berupa tujuan diadakannya pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari

- b) Kepala serta Staf Subbagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Batu. Peneliti mendapatkan data yaitu alasannya pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari beserta keadaan pegawai kecamatan dalam upaya meningkatkan pelayanan melalui pelayanan sore hingga malam hari.
- c) Masyarakat atau pemohon yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu pada saat pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari. Data yang didapatkan peneliti antara lain respon masyarakat sebagai pemohon, ada tidaknya sosialisasi pada saat pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari.

Frekuensi wawancara dilakukan 2 kali dalam satu minggu, dengan durasi wawancara minimal 1 jam. Hal ini dilakukan sesuai kebutuhan data penulisan dan menyesuaikan dengan kondisi di lapangan. Alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan wawancara yaitu kamera, alat perekam (*recorder*), *handphone*, dan buku untuk menuliskan catatan lapangan yang berisi tentang pokok-pokok informasi dari hasil wawancara dan pengamatan, hal ini digunakan untuk mencatat data-data penting.

2. Observasi adalah proses pengumpulan data dengan melakukan secara langsung maupun tidak langsung pada objek penelitian dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki. Observasi secara luas adalah pengamatan yang berarti sikap kegiatan untuk melakukan pengukuran sedangkan observasi dalam arti sempit adalah pengamatan

dengan menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan (Soehartono, 2008:86). Jadi observasi adalah suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Observasi tersebut akan ditujukan pada keadaan dilapangan, terutama:

- a) Pelaksanaan pelayanan publik Kecamatan Batu dalam penerapan pelayanan sore hingga malam hari.
- b) Pegawai Kecamatan Batu pada saat pelaksanaan pelayanan.
- c) Fasilitas yang terdapat pada Kecamatan Batu dalam menunjang terlaksananya pelayanan sore hingga malam hari.

Frekuensi observasi dilakukan 2 kali dalam satu minggu. Alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan observasi yaitu kamera, alat perekam (*recorder*), *handphone*, dan buku untuk menuliskan catatan lapangan yang berisi tentang pokok-pokok informasi dari hasil wawancara dan pengamatan, hal ini digunakan untuk mencatat data-data penting.

3. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengambilan data yang di peroleh melalui dokumen-dokumen (Usman, 2008:73). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menulis, mencatat, fotokopi, memfoto, dan penyalinan data-data yang berkaitan dengan permasalahan. Dokumen atau berkas yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

- a) Data-data tentang peningkatan SDM di Kecamatan Batu, Data kelengkapan inventaris Kantor Kecamatan Batu
- b) Foto fasilitas yang ada di Kecamatan Batu
- c) Dokumen-dokumen lain yang mendukung.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara (Sugiyono, 2011:224).

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri dimana pengumpulan data lebih tergantung pada diri peneliti sendiri. Disini peneliti sebagai instrumen utama (*instrument guide*) dengan menggunakan panca indera untuk menyaksikan dan mengamati fenomena dalam penelitian.
2. Pedoman wawancara (*Interview guide*) yaitu proses pengumpulan data dengan tata wawancara dengan para informan terkait, serta *fieldnote* (buku catatan lapangan) yaitu yang digunakan untuk mencatat informasi data yang diperoleh di lapangan.
3. Alat penunjang lain yaitu meliputi: alat tulis, buku catatan (*fieldnote*) serta alat-alat dokumentasi.

G. Analisis Data

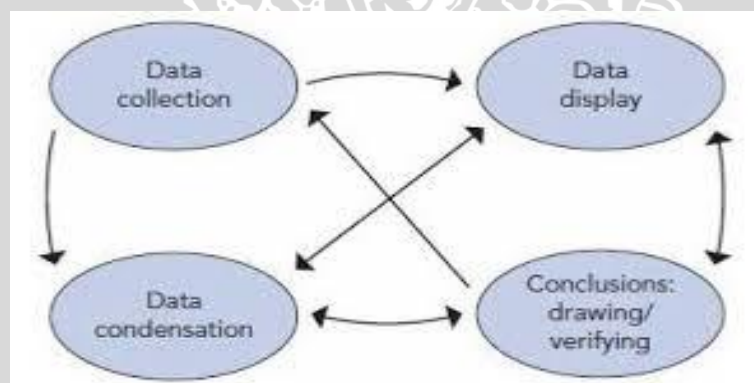
Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana. Alasan peneliti menggunakan analisis model interaktif ini karena peneliti melihat analisis Miles, Huberman dan Saldana lebih mudah dipahami dan sesuai dengan judul yang diambil. Menurut Miles, Huberman & Saldana (2014:14) analisis data terdiri dari empat alur kegiatan, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Adapun penjelasan dari keempat alur kegiatan menurut Miles, Huberman & Saldana diantaranya:

1. Pengumpulan data (*Data collection*) adalah disaat melakukan penelitian data-data yang didapatkan dan mengumpulkan semua data untuk selanjutnya diolah dan diproses agar dapat diteliti.
2. Kondensasi data (*Data condensation*) merupakan tahap selanjutnya, dimana setelah peneliti melakukan pengumpulan data kemudian data-data tersebut ditelaah. Data-data kasar yang telah didapatkan kemudian dilakukan proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan kemudian ditransformasikan menjadi rangkuman, tabel, dan gambar. Data yang telah disederhanakan kemudian disesuaikan dengan fokus dalam penelitian ini.
3. Penyajian data (*Data display*) berguna untuk membatasi suatu penyaji sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini peneliti menyajikan data yang berisi sekumpulan informasi dalam bentuk laporan yang didapatkan dari situs penelitian. Penyajian data diikuti

dengan analisis data, data yang disajikan kemudian ditelaah dan dibandingkan dengan teori maupun regulasi yang berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian.

4. Verifikasi data/ penarikan kesimpulan (*Data conclusion drawing/ verification*) merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya masih tidak jelas atau gelap, sehingga setelah diteliti dapat menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Berikut adalah gambar dari model interaktif dalam analisis data Miles, Huberman & Saldana di tunjukkan dalam gambar berikut ini:



Gambar 1. Model Analisis Interaktif, Miles, Huberman and Saldana
Sumber: Miles, Huberman & Saldana (2014:14)

H. Keabsahan Data

Keabsahan data berkaitan dengan suatu kebenaran sebuah data yang diperoleh peneliti lapangan. Yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi (Moleong, 2008: 320):

1. Mendemonstrasikan nilai yang benar
2. Menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, dan

3. Memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya.

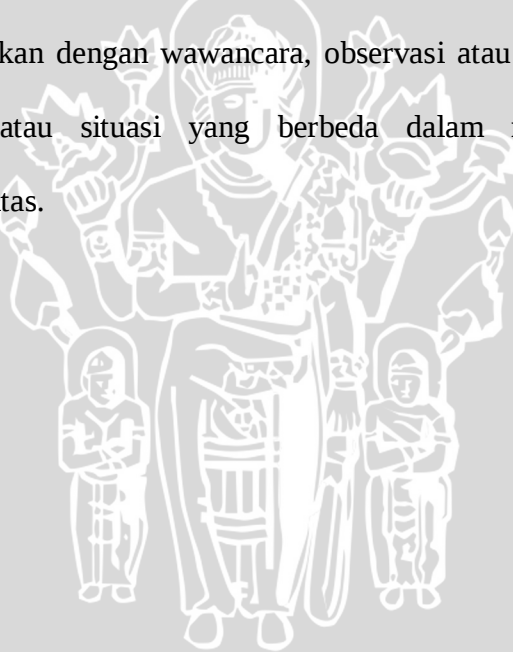
Menurut Moleong (2008:324) untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang pelaksanaannya didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Keempat kriteria yang digunakan diantaranya ialah derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

Dalam penelitian kualitatif penentuan informan dilakukan secara langsung dan jumlahnya sedikit. Maka dari itu, perlu dilakukan strategi agar validitas terjaga. Upaya ini disebut dengan triangulasi yang merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya yang dalam penelitian ini meliputi triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi data. Upaya untuk menjaga validitas menurut Sugiyono (2015:274) yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Triangulasi sumber, yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Melakukan cros-check informasi yang diperoleh dengan cara menggali informasi untuk topik yang sama melalui wawancara pada informan yang berbeda kemudian membandingkan hasilnya. Peneliti juga membandingkan hasil

wawancara baik terstruktur maupun tidak dengan hasil pengamatan dan dokumen terkait.

2. Triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda yaitu dengan menggunakan beberapa teknik yaitu wawancara lalu di kros-cek dengan observasi dokumentasi, atau kuesioner.
3. Triangulasi waktu, yaitu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda dalam rangka pengujian kredibilitas.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Dan Situs

1. Gambaran Umum dan Kondisi Kota Batu

Kota Batu adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak 15 km sebelah barat Kota Malang, berada di jalur Malang-Kediri dan Malang-Jombang. Kota Batu secara geografis terletak antara 744°55,11"-826°35,45" Lintang Selatan dan 12217°10,90"-12257°00,00" Bujur Timur, dengan batas administratif wilayah Kota Batu sebagai berikut:

- 1) Batas Wilayah Utara : Kec. Mojokerto dan Kec. Prigen
- 2) Batas Wilayah Selatan : Kec. Dau dan Wagir Malang
- 3) Batas Wilayah Barat : Kec. Pujon Malang
- 4) Batas Wilayah Timur : Kec. Karang Ploso dan Dau Malang

Kota Batu memiliki luas 202,30 km². Kota Batu terdiri dari 3 kecamatan yaitu Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji dan Kecamatan Junrejo. Kecamatan Bumiaji paling luas wilayahnya yaitu 12,797,89 ha sedangkan Kecamatan Batu dan Junrejo masing-masing luas wilayahnya 4.545,81 ha dan 2.565,02 ha.

a. Sejarah Kota Batu

Kota Batu yang sekarang dikenal sebagai Kota Wisata memiliki sejarah panjang, Kota Batu resmi berdiri pada tahun 2001, hasil pemekaran

Kota Malang. Kota Batu merupakan bagian dari dataran tinggi Malang yang terbentuk dari endapan lava yang menjadi danau, sejak abad ke 10, wilayah Batu dan sekitarnya telah dikenal sebagai tempat beristirahatnya kalangan keluarga kerajaan. Pasalnya, wilayah Kota Batu berada di daerah pegunungan yang memiliki hawa dan udara yang sejuk. Sekitar tahun 1767 modernisasi Batu sebagai daerah baru mulai tumbuh dan berkembang, hal ini berbarengan dengan masuknya VOC dalam membuka lahan perkebunan di Batu.

b. Visi Misi Kota Batu

Visi :

“ KOTA BATU SENTRA PERTANIAN ORGANIK BERBASIS KEPARIWISATAAN INTERNASIONAL”

Ditunjang oleh pendidikan yang tepat guna dan berdaya saing ditopang Sumber Daya (Alam, Manusia dan Budaya) yang tangguh diselenggarakan oleh Pemerintahan yang baik, kreatif, inovatif, dijiwai oleh keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Misi :

- 1) Peningkatan kualitas hidup antar umat beragama
- 2) Reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan
- 3) Mengembangkan pertanian organik dan perdagangan hasil pertanian organik
- 4) Meningkatkan posisi peran dari kota sentra pariwisata menjadi kota kepariwisataan internasional

- 5) Optimalisasi pemerintahan daerah
- 6) Peningkatan kualitas pendidik dan lembaga pendidik
- 7) Peningkatan kualitas kesehatan
- 8) Pengembangan infrastruktur (sektor fisik) khususnya perkantoran pemerintah, fasilitas publik, prasarana dan sarana lalu lintas
- 9) Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan desa, guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat
- 10) Menciptakan stabilitas dan kehidupan politik di Kota Batu yang harmonis dan demokratis
- 11) Pemberdayaan masyarakat melalui koperasi dan UKM

2. Gambaran Umum dan Kondisi Kecamatan Batu

Sebagai daerah otonomi baru, Kota Batu memiliki karakteristik yang berbeda dengan kota-kota lain di Indonesia. Sekalipun cukup jelas nuansa perkotaannya, Kota Batu masih sangat dipengaruhi oleh ciri-ciri perdesaan yang masih kental. Pada Tahun 2010, kota yang masih relatif muda ini masih terbagi menjadi 3 kecamatan, yaitu: Kecamatan Batu, Kecamatan Junrejo, Kecamatan Bumiaji. Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan terdiri dari desa-desa atau kelurahan-kelurahan, kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP. 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Pembentukan kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu sebagai kecamatan di kabupaten/kota. Kecamatan Batu sebagai wilayah jantung Kota Batu memiliki peran vital dan strategis. Sebagai barometer perkembangan Kota Batu, Kecamatan Batu benar-benar diandalkan sebagai pusat kegiatan ekonomi yang diharapkan mampu menyerap potensi ekonomi yang dapat diandalkan untuk melayani berbagai kebutuhan masyarakat Kota Batu maupun wilayah sekitarnya.

Luas kawasan Kecamatan Batu secara keseluruhan adalah sekitar 4.545,81km² atau sekitar 22,83% dari total luas Kota Batu. Dilihat dari keadaan geografinya, Kecamatan Batu dapat dibagi menjadi 4 jenis tanah yaitu jenis tanah Andosol, tanah Kambisol, tanah Alluvial dan yang terakhir tanah Latosol. Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Batu adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara : Kecamatan Bumiaji
- 2) Sebelah Timur : Kecamatan Junrejo
- 3) Sebelah Selatan : Kabupaten Blitar dan Malang
- 4) Sebelah Barat : Kabupaten Malang

Berdasarkan hasil proyeksi Penduduk BPS Kota Batu Tahun 2016, jumlah penduduk Kecamatan Batu pada tahun 2015 tercatat sebesar 92.227 jiwa dengan tingkat kepadatan mencapai 2.051 orang/Km². Komposisi penduduk menurut jenis kelamin menunjukkan 50% adalah penduduk laki-laki dan 50% adalah penduduk perempuan dengan angka sebesar 99,88%. Kantor Kecamatan Batu sendiri terletak di jalan Sultan Agung No 3,

Kelurahan Temas Kota Batu, Jawa Timur. Kecamatan Batu sangat mudah diakses karena berada di jalur utama menuju Kota Batu.

a. Visi Misi Kecamatan Batu

Berdasarkan dokumen laporan akuntabilitas kinerja pemerintah Kota Batu Kecamatan Batu tahun 2015 maka visi dan misi yang ditetapkan adalah sebagai berikut

Visi

Sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintah daerah, Kecamatan batu bertanggung jawab untuk membantu kelancaran dan keberhasilan tugas-tugas Pemerintah Kota Batu dalam pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan. Adapun visi yang telah ditetapkan Kantor Kecamatan Batu dalam Renstranya adalah sebagai berikut.

“Bangkitkan Kecamatan Batu menuju kemajuan, kemandirian, dan kesejahteraan masyarakat. Didukung kualitas SDM aparatur yang profesional, kreatif, dan inovatif untuk mewujudkan *good governance*. Dalam suasana semangat kegotong royongan dengan di jiwai nilai-nilai pancasila”

Visi tersebut tertuju pada 2 (dua) objek lingkungan, yaitu lingkungan eksternal dan internal. Pada lingkungan eksternal, visi Kecamatan Batu yang maju dengan lapisan masyarakat yang mampu mandiri dan akan berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Sedangkan pada lingkungan internal, visi Kecamatan Batu memiliki cita-cita untuk mewujudkan kondisi pemerintahan yang profesional, kreatif, dan inovatif.

Misi

Misi Kecamatan Batu dirumuskan berorientasi pada Misi Kota Batu, Adapun misi yang telah ditetapkan Kantor Kecamatan Batu dalam renstranya adalah sebagai berikut:

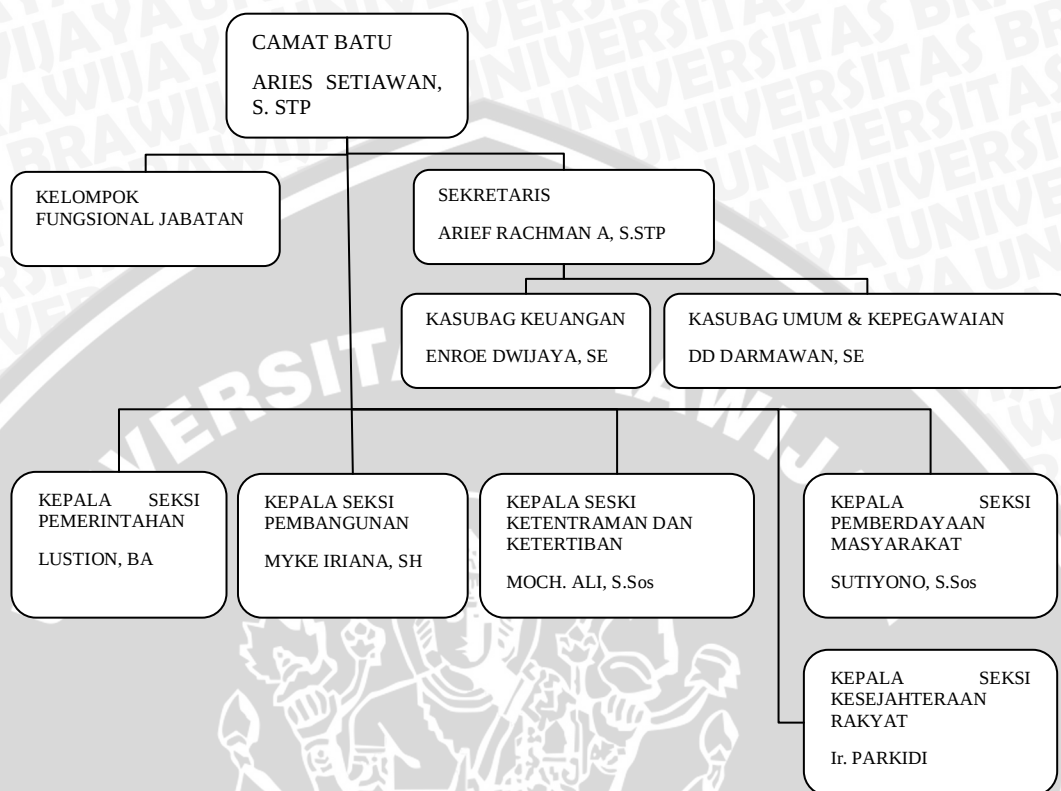
- a. Mewujudkan tatanan hidup dan kehidupan masyarakat yang santun, peduli, dan penuh dengan semangat kegotong royongan dalam suasana wilayah yang kondusif dijiwai keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. Mewujudkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat dengan dijiwai profesionalisme, kecermatan, transparansi, dan keberpihakan kepada kepentingan masyarakat;
- c. Meningkatkan performa aparatur kecamatan yang beretos kerja, disiplin, kreatif, dan inovatif serta berdedikasi dan diliputi semangat pengabdian kepada masyarakat;
- d. Mewujudkan keberhasilan pembangunan sosial ekonomi masyarakat melalui pemberdayaan potensi wilayah yang meliputi SDM, SDA, dan SDB didukung peran kelembagaan sosial ekonomi yang tumbuh ditegah-tengah masyarakat guna mencapai kesejahteraan bersama.

b. Tugas Pokok Dan Fungsi

Berdasarkan Perda Kota Batu Nomor 7 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan, maka tugas pokok dan fungsi Kecamatan Batu adalah:

- 1) Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah, dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- 2) Camat mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan pemerintahan daerah.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kecamatan menyelenggarakan fungsi :
 - a. Pengkoordinasian kegiatan pemerintahan;
 - b. Pengkoordinasian kegiatan pembangunan;
 - c. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - d. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - e. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - f. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - g. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - h. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan atau kelurahan;
 - i. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan;
 - j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsi.
- 4) Pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan.

c. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan



Sumber: LAKIP Kec. Batu, 2015

Susunan organisasi Kecamatan Perda Kota Batu Nomor 7 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan diantaranya:

a. Camat

Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Wali kota melalui Sekretaris Daerah (merujuk pada ketentuan Ayat (1) Pasal 224 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). Berdasarkan pengertian ini, maka kedudukan Camat berada di bawah dan bertanggung jawab

kepada Bupati/Wali kota melalui Sekretaris Daerah. Pengaturan penyelenggaraan kecamatan baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalistik diatur dengan Peraturan Pemerintah. Sebagai perangkat daerah, Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Selain itu kecamatan juga akan mengemban penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan.

Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Wali kota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Camat juga berperan sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan), karena melaksanakan tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif dalam bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah kecamatan, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan, serta pelaksanaan tugas pemerintahan lainnya yang belum dilaksanakan oleh pemerintahan desa/kelurahan dan/atau instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan.

b. Sekretariat Kecamatan

Sekretariat Kecamatan yang biasanya disingkat sekcam adalah pimpinan sekretariat kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya

bertanggung jawab kepada camat. Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum, penyusunan perencanaan, pengelolaan administrasi keuangan dan kepegawaian. Dalam menyelenggarakan tugas Sekretariat Kecamatan mempunyai fungsi:

- 1) Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan dan administrasi kepegawaian;
- 2) Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- 3) Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan;
- 4) Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja;
- 5) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya;

c. Seksi Pemerintahan dan Trantib

Seksi Pemerintahan dan Trantib merupakan salah satu seksi yang berfungsi untuk menyusun rencana kegiatan, mengordinasikan, mengendalikan, memberi petunjuk dan menilai pelaksanaan kegiatan seksi Pemerintahan dan Trantib, membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan. Adapun uraian tugas seksi pemerintahan dan trantib diantaranya:

- 1) Menyiapkan bahan penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan nagari;

- 2) Melaksanakan pembinaan kesatuan bangsa, organisasi sosial politik, organisasi kemasyarakatan dan lembaga kemasyarakatan lainnya;
- 3) Menyelenggarakan urusan pemilihan umum.

d. Seksi Pembangunan

Menyusun rencana kegiatan, mengoordinasikan, mengendalikan, memberi petunjuk kepala bawahan dalam pelaksanaan kegiatan seksi ekonomi dan pembangunan, membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan laporan urusan pembangunan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan ketentuan. Adapun uraian tugas seksi pembangunan diantaranya:

- 1) Menyusun program fisik dan non fisik kecamatan;
- 2) Melakukan pembinaan pemberdayaan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan fisik dan nonfisik;
- 3) Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pembinaan tentang tata cara pelaksanaan musyawarah nahari;
- 4) Menyusun program dan pembinaan dalam upaya meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan, penghijauan dan pengendalian pencemaran lingkungan;
- 5) Mengumpulkan, mengelola dan mengevaluasi data dibidang pembangunan dan perekonomian.

e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris. Seksi Pemberdayaan Masyarakat melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemberdayaan masyarakat di Kecamatan.

f. Seksi Kesejahteraan Rakyat

Menyusun rencana kegiatan, mengoordinasikan, mengendalikan, memberi petunjuk kepada bawahan dalam kegiatan seksi kesejahteraan rakyat, membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan rakyat berdasarkan peraturan perundang-undangan dan ketentuan. Adapun uraian tugas seksi kesejahteraan rakyat diantaranya:

- 1) Melakukan pembinaan dan pengembangan terhadap ketenagakerjaan dan perburuhan;
- 2) Melakukan pembinaan tentang kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 3) Memberikan pembinaan pada lembaga adat dan komunitas adat terpencil;
- 4) Melakukan penanggulangan masalah sosial dan pengungsi;

g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Pemerintahan Daerah sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga, dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya, ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Penyajian Data Dan Fokus Penelitian

1. Upaya-Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari pada Kecamatan Batu

Kecamatan Batu merupakan satu-satunya kecamatan yang menerapkan pelayanan sore hingga malam hari, ini merupakan upaya dari Kecamatan Batu dalam upaya peningkatan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan diluar jam produktif. Pelayanan ini sudah dimulai dari 1 januari 2015 dengan berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh kantor Kecamatan Batu. Jenis pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Batu ada 36 jenis, diantaranya: Register Surat Pegantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), register surat pengantar ijin keramaian, register/pengesahan surat keterangan bepergian, register surat keterangan untuk mendapatkan pembayaran tunjangan keluarga (KP4), register pernyataan belum menikah, register/pengesahan

proposal perorangan, register/pengesahan proposal kelompok, register/pengesahan pembelian BBM bersubsidi bagi pengecer, nelayan dan industri, register/pengesahan SKM (Surat Keterangan Miskin), permohonan dispensasi menikah, permohonan perceraian (khusus pegawai negeri), register/pengesahan permohonan SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup), register/pengesahan permohonan ijin gangguan baru, register/pengesahan permohonan ijin gangguan perubahan, register/pengesahan permohonan penggantian ijin gangguan hilang/rusak, register/pengesahan permohonan IMB, persetujuan kerjasama penyediaan makam bagi pengembang, dan lain lain. Diantara 36 jenis pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Batu yang paling sering dilakukan oleh Kecamatan Batu adalah permohonan kartu keluarga baru, permohonan SKCK, permohonan KTP baru.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting bagi suatu instansi yang memberikan pelayanan dibidang jasa seperti Kecamatan Batu. Oleh karena itu, Kecamatan Batu perlu melakukan upaya-upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM) yang meliputi ketentuan prosedur pelayanan yang jelas, waktu pelayanan yang pasti, biaya pelayanan yang transparan, sarana dan prasarana yang memadai, serta kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik. Kecamatan Batu dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik yang selalu memberikan pelayanan yang optimal untuk

menuju pelayanan yang cepat dan berkualitas, sesuai dengan visi misi Kecamatan Batu. Standar pelayanan publik pada Kecamatan Batu berdasarkan beberapa indikator, antara lain:

a. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan, penyelenggara memiliki hak melakukan kerjasama, melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan serta memberikan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya. Sedangkan mekanisme/prosedur proses pelayanan di Kecamatan Batu mulai dari permohonan masuk hingga diterbitkan surat terusan untuk mengurus keperluan lainnya ada beberapa ketentuan yaitu:

- a) Surat terusan untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b) Tahapan mekanisme proses penerbitan surat terusan urusan KTP ditangani oleh:
 - 1) Petugas loket menerima berkas dan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas.
 - 2) Petugas pengolah data melakukan proses registrasi.
 - 3) petugas pengolah data meneruskan berkas ke kasubag umum untuk di paraf.
 - 4) Kasubag umum memeriksa kelengkapan berkas dan memberikan paraf apabila berkas tersebut dinyatakan lengkap.

- 5) Berkas lengkap akan diteruskan kepada Camat/Kasi untuk di tanda tangani.
- 6) Petugas loket menyerahkan berkas Kartu Keluarga/ KTP kepada Pemohon.
- 7) Berkas dikembalikan pada pemohon.

Berdasarkan pengamatan dan data yang peneliti peroleh, prosedur pelayanan di Kecamatan Batu masih terkesan tidak ada penyederhanaan, tetapi sudah sesuai dengan SOP yang ada. Dalam pengurusan surat memerlukan beberapa prosedur. Untuk mengetahui prosedur pelayanan di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak DD selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu:

“Untuk penyederhanaan sendiri dilakukan sesuai dengan SOP Kecamatan Batu dan saya kira sudah sangat sederhana dalam penyelenggaraan pelayanan, hal ini dikarenakan kecamatan memaksimalkan pelayanan yang efisien dan efektif agar semua pemohon dapat dilayani dengan baik dan benar” (wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 12 oktober 2016)

Pernyataan lainnya juga diungkapkan oleh staf pelayanan di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Menurut saya prosedur pelayanan di Kecamatan Batu sama saja tidak ada penyederhanaan, kita mengikuti sesuai dengan SOP yang di buat oleh Kecamatan Batu, pelayanan sore ini dibuka untuk masyarakat yang tidak bisa mengurus administrasi disaat jam efektif kerja, tidak ada perubahan atau penyederhanaan dikarenakan Kecamatan hanya sebatas rekomendasi dan proses terakhir ada di pencatatan sipil” (wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 12 oktober 2016)

Untuk memperkuat pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang melakukan permohonan di Kantor Kecamatan Batu.

Berikut adalah pernyataan mengenai prosedur pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu:

“Pada saat melakukan permohonan saya merasa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Batu masih tergolong berbelit dan masih harus melewati beberapa level birokrasi, sehingga pelayanan masih terasa sedikit terhambat oleh adanya prosedur yang harus dilewati” (Wawancara dengan Mba LR di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 18 Januari 2017)

Selain itu, untuk memperkuat pernyataan diatas, maka peneliti melakukan wawancara kembali dengan masyarakat yang melakukan permohonan di Kantor Kecamatan Batu. Berikut pernyataan dari Mas BM tentang prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Batu:

“Mengenai prosedur pelayanan, sebenarnya ketika sampai di Kecamatan, saya merasa bahwa prosedur yang diberikan kepada masyarakat masih belum sederhana” (Wawancara dengan Mas BM di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 18 Januari 2017)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa tidak ada perubahan atau penyederhanaan prosedur pelayanan. Di Kecamatan Batu sudah terdapat SOP dalam pegurusan rekomendasi yang tidak berbelit, persyaratan yang dikeluarkan oleh kecamatan hanyalah kelengkapan administrasi untuk mendapatkan rekomendasi dari Kecamatan Batu, jika pemohon melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan oleh Kecamatan Batu maka proses pelayanan akan semakin mudah dan cepat untuk mendapatkan surat rekomendasi dari kecamatan. Tetapi dari sisi masyarakat, masih merasa bahwa prosedur untuk mendapatkan ijin rekomendasi dari kecamatan masih belum sederhana dan masih berbelit, ketika masyarakat ingin melakukan

permohonan di Kecamatan Batu, maka masyarakat harus memiliki surat rekomendasi dari desa/kelurahan yang bersangkutan.

Berdasarkan pengamatan lapangan yang dilakukan peneliti terhadap penyederhanaan prosedur pelayanan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan publik sore hingga malam hari sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku di Kecamatan Batu saat pelaksanaan pelayanan, sehingga tidak terjadi penyederhanaan secara signifikan. Prosedur pelayanan tetap dilaksanakan dan dijalankan sesuai dengan ketentuan yang sudah diterapkan di Kecamatan Batu untuk memberikan layanan kepada pemohon/masyarakat. Prosedur pelayanan akan semakin singkat jika para pemohon dapat melengkapi semua persyaratan yang dikeluarkan oleh Kecamatan Batu, serta singkatnya prosedur pelayanan juga ditentukan oleh kehadiran para pejabat struktural yang piket pada saat pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu.

b. Mempercepat Waktu Pelayanan

Untuk waktu penyelesaian rekomendasi di Kecamatan Batu, dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat hal ini dikarenakan Kecamatan Batu akan langsung merekomendasikan masyarakat jika persyaratan sudah lengkap. Adapun waktu pengurusan rekomendasi untuk mengurus KK

- 1) Petugas loket menerima berkas dan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas.
- 2) Petugas pengolah data melakukan proses registrasi.

- 3) Petugas pengolah data meneruskan berkas ke kasubag umum untuk di paraf.
- 4) Kasubag umum memeriksa kelengkapan berkas dan memberikan paraf apabila berkas tersebut dinyatakan lengkap.
- 5) Berkas lengkap akan diteruskan kepada Camat/Kasi untuk di tanda tangani.
- 6) Petugas loket menyerahkan berkas Kartu Keluarga/KTP kepada Pemohon.
- 7) Berkas dikembalikan pada pemohon.

Mengenai masalah waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan rekomendasi, masyarakat telah mengetahui tentang waktu pelayanan untuk mengurus rekomendasi walaupun terkadang waktu penyelesaian rekomendasi bisa terhambat karena faktor internal. Untuk mengetahui lebih jelasnya, peneliti melakukan wawancara dengan pejabat struktural dan beberapa staf di Kecamatan Batu. Berikut pernyataan dari Bapak DD selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu:

“Dalam segi percepatan waktu, sama saja baik pelayanan regular atau pelayanan sore hingga malam hari karena Kecamatan Batu berupaya semaksimal mungkin untuk tidak berbelit dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, selain itu selama pemohon memenuhi semua persyaratan untuk mengurus atau mendapatkan ijin dari Kecamatan maka pelayanan hanya membutuhkan waktu sekitar 5 sampai 10 menit” (wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 12 oktober 2016)

Untuk memperjelas pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara lagi dengan staf pelayanan Bapak RT di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya

“Kalau untuk KTP, KK, surat pindah masuk atau keluar jika dokumen lengkap paling lama hanya membutuhkan waktu lima menit, karena di kecamatan hanya sebatas rekomendasi kepada dinas yang bersangkutan” (wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 12 oktober 2016)

Untuk memperkuat pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang melakukan permohonan di Kantor Kecamatan Batu. Berikut adalah pernyataan mengenai waktu pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu:

“Saya rasa untuk waktu pelayanan sudah lumayan cepat, karena ketika saya datang dan membawa persyaratan dengan lengkap, ketika itu pula ijin rekomendasi saya dikeluarkan” (wawancara dengan Mba LR di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 18 Januari 2017)

Demi mendukung pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara lagi kepada masyarakat yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu, berikut pernyataan dari Mas BM:

“Saya sudah puas akan waktu pelayanan di Kecamatan Batu, saya merasa waktu pelayanan sudah cukup singkat, saya hanya menunggu 10-15 menit dan ijin rekomendasi saya sudah keluar” (wawancara dengan Mas BM di ruang tunggu Kantor Kecamatan Batu, pada tanggal 18 Januari 2017)

Berdasarkan kutipan wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa staf dan pegawai di Kecamatan Batu, waktu pelayanan dalam memberikan rekomendasi kepada masyarakat sudah menyesuaikan SOP yang ada, jika masyarakat membawa persyaratan sesuai dengan prosedur maka pelayanan akan cepat diselesaikan, jika persyaratan yang dibawa oleh

masyarakat tidak lengkap maka rekomendasi akan ditolak dan dikembalikan kepada masyarakat yang bersangkutan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan yang dilakukan peneliti terhadap percepatan waktu pelayanan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan publik sore hingga malam hari dilakukan semaksimal mungkin secara cepat, tanggap dan tepat. Sesuai dengan SOP yang diterbitkan Kantor Kecamatan Batu, contohnya dalam pelayanan KTP, KK hanya memerlukan waktu sekitar 5-10 menit dengan syarat semua persyaratan yang dibawa pemohon lengkap sesuai yang dicantumkan dalam SOP. Pada saat pelaksanaan pelayanan, pemohon seringkali tidak memenuhi persyaratan sehingga waktu pelayanan menjadi terhambat. Dalam menghadapi kendala tersebut, Kecamatan Batu melakukan upaya dengan cara lebih meningkatkan kemampuan dan kinerja para pegawainya agar dapat memberikan pelayanan dengan cepat, selain itu Kecamatan Batu juga memberikan informasi kepada masyarakat tentang persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi sebelum melakukan permohonan.

c. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana dalam melakukan suatu pelayanan sangatlah vital. Dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan harus memadai. Kecamatan Batu mempunyai sarana dan prasarana yang sangat memadai. Keterangan mengenai sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Batu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 4
Sarana dan Prasarana di Kecamatan Batu

No	Nama Barang	Jumlah
1	Gedung	1
2	Ruangan	7
3	Loket	1
4	Mushola	1
5	WC Umum	1
6	Parkir	1
7	LCD TV	1
8	Telpon	6
9	Kursi tunggu	5
10	Sket Ruangan	1
11	Kursi Rapat	61
12	Kipas Angin	1
13	Kompor Gas	1
14	Rice Cooker	2
15	Radio	1
16	Loudspeaker	2
17	P.C Unit	7
18	Flash Disk	3
19	Mouse	2
20	Printer	9
21	Keyboard	2
22	Kursi kerja pejabat Eselon IV	4
23	Kursi kerja depan pegawai Non struktural	9
24	Kursi hadap depan meja kerja pejabat Eselon III	1
25	Kursi hadap depan meja kerja pejabat Eselon IV	3
26	Kamera elektronik	1
27	Alat pres laminasi	1

Sumber: Kecamatan Batu, 2016

Berdasarkan tabel diatas mengenai sarana dan prasarana, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana di Kecamatan Batu sangat beragam. Sarana dan prasarana di Kecamatan Batu banyak yang diperbaharui dan masih dalam keadaan baik. Hal tersebut dapat menunjang proses peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu dengan adanya sarana dan prasarana yang menunjang dapat memberi kepuasan terhadap masyarakat atau pemohon yang sedang mengurus rekomendasi di Kecamatan Batu.

Untuk menunjang data dan hasil pengamatan yang dilakukan di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak DD selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu, Berikut pernyataannya:

“Penambahan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan sore hingga malam hari adalah lampu yang lebih terang, selain itu penambahan sarana untuk diruang tunggu serta menambahkan pengadaan TV LCD agar pemohon bisa merasa nyaman, serta parkir kita buat menghadap ke kantor agar dapat memantau keamanan kendaraan” (wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 12 oktober 2016)

Demi mendukung pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara lagi kepada masyarakat yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu mengenai sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kecamatan Batu, berikut pernyataan dari Mas BM:

“untuk sekelas kantor kecamatan, saya rasa sarana dan prasaran yang ada di Kecamatan Batu sudah sangat memadai, karena pada saat melakukan proses permohonan, saya merasa nyaman dengan keadaan kantor kecamatan batu” (wawancara pada Mas BM di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 18 Januari 2017)

Berdasarkan hasil pengamatan dari wawancara yang telah peneliti lakukan pada masyarakat beserta pegawai di Kecamatan Batu, sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Batu sudah cukup memadai. Hal tersebut sangat mendukung proses peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh Kecamatan Batu sebagai penyedia layanan jasa.

Berdasarkan pengamatan di lapangan yang dilakukan peneliti terhadap sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kecamatan Batu sudah cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari.

Terlihat dengan nyamannya ruang tunggu serta rapinya tata ruang di dalam kantor. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Batu dalam mendukung pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari diantaranya terdapat kursi tunggu, TV LCD, serta buku majalah untuk dibaca oleh pemohon yang sedang melakukan permohonan di Kecamatan Batu. Berikut adalah gambar dari sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan publik:



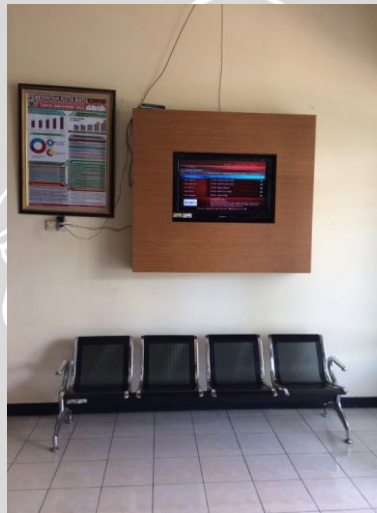
Gambar 2. Bilik pelayanan lama



Gambar 3. Bilik Pelayanan Yang di Renovasi



Gambar 4. Kursi Tunggu beserta Rak Majalah



Gambar 5. Kursi Tunggu beserta TV LCD

Tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan pengurusan rekomendasi tidak akan berjalan lancar. Maka dari itu Kecamatan Batu harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menambah sarana dan prasarana di Kecamatan Batu agar pelaksanaan pelayanan dapat semakin nyaman.

d. Menambah Kemampuan Petugas

Kompetensi petugas pelayanan di Kecamatan Batu sudah cukup baik, hal itu karena didukung oleh tingkat pendidikan pegawai yang rata-rata tinggi. Jumlah pegawai di Kecamatan Batu mempunyai jumlah 43 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 5
Komposisi Pegawai Kecamatan Batu berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
S1	21	70
STPDN	1	3,33
D IV	1	3,33
SLTA	6	20
Akademi Pemerintahan	1	3,33
Jumlah	30	100

Sumber: DUK Pegawai Negeri Sipil, 2016

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pegawai di Kecamatan Batu berjumlah 30 orang dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Latar belakang pendidikan yang terbanyak pada tingkat pendidikan strata (S1) yang berjumlah 21 orang dengan ratio 70%, diikuti dengan tingkat SLTA yang berjumlah 6 orang dengan rasion 20%, sedangkan paling sedikit adalah STPDN, Diploma IV, dan Akademi Pemerintah yang berjumlah masing-masing 1 orang dengan ratio 3,33%. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia di Kecamatan Batu sudah cukup baik dan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Tingkat pendidikan pegawai di Kecamatan Batu yang rata-rata tinggi sangat mendukung kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kemampuan petugas di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara lagi dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian, berikut pernyataannya:

“Untuk sementara kita memberikan *knowledge product* tentang SOP yang ada di Kecamatan Batu secara *intern* agar seluruh pegawai dapat memahami tentang pelayanan yang cepat, maka dari itu setiap pelayanan sore hingga malam hari ini selalu di temani oleh pejabat struktural agar dapat mengontrol terlaksananya pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, selain itu kita juga mengikuti pelatihan dan pendidikan dari BKD Batu” (wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 12 oktober 2016)

Untuk lebih mengetahui mengenai kompetensi petugas pelayanan di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak RT selaku staf bagian umum dan kepegawaian, Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Pegawai di Kecamatan Batu sudah menempuh tingkat pendidikan yang cukup tinggi, oleh karena itu saya rasa kemampuan pegawai disini juga tinggi, selain pendidikan pegawai di Kecamatan Batu selalu mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh BKD Batu untuk terus meningkatkan kemampuan dalam pelayanan publik” (wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 12 oktober 2016)

Untuk mendukung pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara lagi kepada masyarakat yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu mengenai kemampuan petugas pelayanan, berikut pernyataan dari Mas BM:

“Dalam memberikan pelayanan, saya menilai bahwa petugas pelayanan sudah memiliki kemampuan yang baik, terlihat dari cara petugas melayani saya dengan cepat” (wawancara dengan Mas BM di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 18 Januari 2017)

Peneliti juga melakukan wawancara kepada pemohon lainnya yang sedang melakukan permohonan di Kantor Kecamatan Batu, berikut pernyataan dari Mba LR mengenai kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Batu:

“Menurut saya petugas pelayanan di Kantor Kecamatan sudah memadai, karena mereka bisa menerapkan pelayanan yang cepat, dimana saya dilayani dengan cepat dan tanggap. Selain itu pengetahuan mereka mengenai produk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah cukup memadai” (wawancara dengan Mba LR di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 18 Januari 2017)

Berdasarkan pengamatan dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada masyarakat sebagai pengguna pelayanan serta beberapa pegawai di Kecamatan Batu, kompetensi petugas pelayanan di Kecamatan Batu sudah cukup baik. Hal tersebut karena ditunjang oleh latar belakang pendidikan para pegawai yang relatif tinggi. Tingkat pendidikan di Kecamatan Batu paling banyak dengan tingkat pendidikan strata (S1) yang mencapai 70%. Kemampuan petugas pelayanan menentukan kualitas pelayanan yang akan diberikan, oleh sebab itu perlu dilakukan upaya lebih untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, misalnya dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang disediakan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD).

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil wawancara dan hasil observasi mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan dimulai dari segi penyederhanaan prosedur pelayanan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan publik sore hingga malam hari tidak terjadi penyederhanaan yang signifikan dalam memberikan pelayanan,

persamaan penggunaan SOP baik pelayanan reguler maupun pelayanan sore hingga malam hari yang dilaksanakan setiap hari senin hingga hari rabu tidak terdapat perubahan atau penyederhanaan prosedur pelayanan. Dalam segi percepatan waktu pelayanan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada di Kecamatan Batu, petugas semaksimal mungkin melayani pemohon yang datang untuk mendapatkan rekomendasi dari Kecamatan. Kendala yang dihadapi seringkali dari pihak eksternal yaitu pemohon yang tidak bisa melengkapi persyaratan yang dibutuhkan sehingga menghambat percepatan pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Batu. Mengenai sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Batu dalam menunjang pelaksanaan pelayanan yang terdapat di Kecamatan Batu sudah memadai untuk menunjang berjalannya pelayanan publik dengan baik. Selain itu, penambahan kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari dapat disimpulkan bahwa petugas kecamatan memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dengan jumlah petugas Kecamatan Batu sebesar 30 orang. Kemampuan petugas sesuai dengan kelulusan yang dicapai akan menentukan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga peningkatan kemampuan petugas baik secara internal ataupun eksternal sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan dari masyarakat.

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dari Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari pada Kecamatan Batu.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan upaya peningkatan kualitas pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu sangat beragam, ada yang mempunyai tanggapan positif dan ada yang mempunyai tanggapan negatif. Tetapi sebagian besar pengguna pemohon/masyarakat yang sedang mengurus ijin atau rekomendasi sebagai surat terusan atau perpanjangan di Kecamatan Batu merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Batu, terlebih lagi karena banyaknya faktor pendukung mulai dari petugas yang berperilaku baik dan sopan terhadap pemohon serta kelengkapan infrastruktur yang menunjang terlaksananya pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Bapak DD selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian di Kantor Kecamatan Batu, adapun wawancaranya sebagai berikut:

“Selama saya menjabat sebagai Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, di kantor tidak pernah melaksanakan atau menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat, karena memang hal tersebut belum dilakukan, sehingga kecamatan belum tau seberapa besar dampak pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat, apakah berkualitas atau tidak” (wawancara dengan Bapak DD di Kantor Kecamatan Batu, pada tanggal 18 januari 2017)

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak DD selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian bahwa Kecamatan Batu masih belum

memiliki data tentang Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga peneliti hanya melakukan wawancara dengan menggunakan unsur-unsur dari Indeks Kepuasan Masyarakat agar dapat melihat reaksi atau *feedback* dari masyarakat selaku pengguna pelayanan publik di Kecamatan Batu.

Berikut wawancara yang peneliti lakukan terhadap beberapa pegawai beserta masyarakat atau pemohon yang sedang melakukan pelayanan untuk mendapatkan rekomendasi dari Kecamatan Batu mengenai tanggapan mereka tentang kualitas pelayanan publik, terutama dalam pengurusan rekomendasi di Kecamatan Batu:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur dalam pengurusan rekomendasi sudah diatur dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dibuat oleh Kecamatan Batu. Dalam Peraturan Daerah Kota Batu No 7 tahun 2008 tentang susunan organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan sudah dilimpahkan kewenangan untuk menjalankan sebagian tugas daerah yang sudah dituliskan dalam SOP mengenai ijin rekomendasi pembuatan KTP, KK, ijin pernikahan, pindah keluar dan pindah masuk.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat mengenai kemudahan prosedur pelayanan di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus ijin rekomendasi di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Menurut saya prosedur pelayanan di Kecamatan Batu ini masih sedikit rumit dan terkesan berbelit, terlalu birokratis dalam memberikan pelayanan yang harus melalui proses yang terdiri dari

beberapa level sehingga menyebabkan waktu rekomendasi sedikit memakan waktu lama” (wawancara dengan Bapak FY di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 10 Oktober 2016)

Untuk memperjelas pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara dengan pegawai Kecamatan Batu. Berikut pernyataannya mengenai prosedur pelayanan dalam pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu:

“Prosedurnya begitu masyarakat datang pada saat jam layanan sore hingga malam hari, contohnya pengurusan rekomendasi KTP, KK dilengkapi dengan form dari RT/RW kemudian lanjut ke desa/kelurahan kemudian lanjut ke kecamatan yang dilengkapi dengan fotokopi berkas-berkas yang bersangkutan kemudian berkas akan ditandatangani oleh pejabat struktural kemudian masyarakat bisa melanjutkan ke dinas bersangkutan” (Wawancara dengan pegawai bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Batu, pada tanggal 12 oktober 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pegawai dan masyarakat yang sedang mengurus izin rekomendasi pada saat pelayanan sore hingga malam hari dinilai sudah cukup baik dan tidak terlalu berbelit selama para pemohon mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh Kecamatan Batu.

Tabel. 6
Peningkatan prosedur pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Prosedur Pelayanan	- Dilakukan hanya pada saat pelayanan reguler/jam kerja pada umumnya; - Prosedur pelayanan masih sesuai alur mulai dari RT/RW – Kelurahan – Kecamatan – instansi yang bersangkutan (Capil, Kepolisian dll);	- Penambahan jam pelayanan diluar jam kerja; - Sesuai dengan prosedur yang telah dibuat, pemohon harus melewati beberapa level yaitu RT/RW – Kelurahan – Kecamatan – instansi yang bersangkutan;

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan pengamatan di lapangan yang dilakukan peneliti terhadap prosedur pelayanan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari untuk menunjang tingkat indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, sudah memenuhi SOP yang diterbitkan oleh Kecamatan Batu. Pelayanan yang diberikan tidak berbelit dan sederhana, hanya saja masih banyak masyarakat yang belum mengikuti prosedur sehingga pemohon harus datang kembali untuk melengkapi persyaratan sesuai dengan prosedur yang dibuat oleh Kecamatan Batu.

b. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan SOP Kecamatan Batu mengenai persyaratan ijin rekomendasi KTP, KK, Ijin pernikahan serta pindah keluar dan pindah masuk, maka persyaratannya adalah sebagai berikut:

- a) Persyaratan ijin rekomendasi pembuatan KTP dan KK
 - 1) Pengantar RT/RW tujuan asli
 - 2) Mengisi Form model F – 1.08 (diperoleh dari Kelurahan/Desa tujuan) mengetahui Lurah dan Camat
 - 3) KTP dan KK asli (Fotocopy)
 - 4) Pas foto 3x4 cm 2 lembar
 - 5) SKCK dari Polres dan surat pindah asli utk pindahan dari luar daerah
- b) Persyaratan ijin rekomendasi perkawinan
 - 1) Membawa berkas permohonan surat Pencatatan perkawinan yang akan ditandatangani oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil / KUA dan telah ditanda tangani oleh pihak desa / kelurahan/ KUA

- 2) Membawa Kartu keluarga (KK) Asli
- 3) Membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) Asli
- c) Persyaratan ijin rekomendasi pindah keluar
 - 1) Pengantar RT – RW tujuan (asli)
 - 2) Mengisi Form model F – 1.08 (diperoleh dari Kelurahan/Desa tujuan) mengetahui Lurah dan Camat
 - 3) KTP dan KK asli + fotocopy
 - 4) Pas foto 3x4 cm 2 lembar
 - 5) SKCK dari Polres
- d) Persyaratan ijin rekomendasi pindah keluar
 - 1) Pengantar RT – RW tujuan (asli)
 - 2) Mengisi Form model F – 1.01 (diperoleh dari Kelurahan/Desa tujuan) mengetahui RT, RW dan Lurah
 - 3) SKPWNI dari Daerah Asal
 - 4) SKCK dari Polres
 - 5) Fotocopy Surat Nikah / Akta Perkawinan / Akta Perceraian
 - 6) Fotocopy Kutipan Akte Kelahiran

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat mengenai kemudahan persyaratan pelayanan di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus ijin rekomendasi disaat pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Menurut saya Pelayanan di Kecamatan Batu ini sudah jelas, dengan adanya pegawai yang selalu menjelaskan apa yang kami butuhkan selaku pemohon pelayanan di Kecamatan Batu, misalnya tentang pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan rekomendasi surat dari kecamatan untuk melanjutkan urusan di dinas yang bersangkutan seperti Kecapi” (Wawancara dengan Bapak FY di ruang tunggu kantor Kecamatan Batu, pada tanggal 10 oktober 2016).

Untuk memperjelas pernyataan diatas, saya melakukan wawancara lagi dengan pemohon atau masyarakat yang melakukan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu. Berikut pernyataannya mengenai persyaratan pelayanan dalam ijin rekomendasi di Kecamatan Batu:

“Petugas di Kecamatan Batu sudah melakukan tugasnya dengan baik, mereka memberikan penjelasan secara rinci dan jelas sehingga saya tidak merasa terlalu kesulitan dalam menyiapkan berkas yang dibutuhkan, pegawai selalu mengarahkan dan memberitahu apa yang harus dipenuhi dan yang masih kurang” (wawancara dengan Bapak SH di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 10 Oktober 2016)

Berdasarkan kutipan wawancara yang peneliti lakukan pada beberapa pemohon atau masyarakat yang sedang mengurus ijin rekomendasi disaat pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, masyarakat merasa puas dengan persyaratan pelayanan di Kecamatan tersebut. Para pegawai memberikan penjelasan yang sangat rinci dan jelas sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan untuk mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pengurusan ijin rekomendasi.

Tabel. 7
Peningkatan persyaratan pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Persyaratan Pelayanan	- Persyaratan dalam pembuatan KTP/KK ada 5 tahapan - Persyaratan ijin rekomendasi perkawinan	- Persyaratan dalam pembuatan KTP/KK ada 5 tahapan - Persyaratan ijin rekomendasi

		ada 3 tahapan	perkawinan ada 3 tahapan
		• Persyaratan rekomendasi pindah keluar ada 5 tahapan • Persyaratan rekomendasi pindah masuk ada 6 tahapan	• Persyaratan rekomendasi pindah keluar ada 5 tahapan • Persyaratan rekomendasi pindah masuk ada 6 tahapan

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan pengamatan di lapangan yang dilakukan peneliti terhadap persyaratan pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu sudah sesuai dengan SOP, setiap permohonan sudah diatur akan persyaratan administratif yang harus dilengkapi oleh pemohon. Seperti yang tersaji dalam kutipan SOP tentang persyaratan rekomendasi KTP, KK, ijin pernikahan serta pindah keluar dan pindah masuk. Jika pemohon belum melengkapi persyaratan sesuai dengan SOP maka pegawai akan menjelaskan dan memberikan arahan agar segera melengkapi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Dalam proses pelayanan publik, petugas pelayanan harus memiliki kejelasan agar proses pemberian pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Kejelasan petugas pelayanan terutama hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan di Kecamatan Batu sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Batu No. 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, sudah dibagi apa saja yang menjadi hak dan kewajiban bagi setiap pegawai daerah. Untuk mengetahui mengenai kejelasan petugas pelayanan di Kecamatan Batu peneliti melakukan

wawancara dengan petugas yang sedang melaksanakan tugas pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu. Berikut wawancara peneliti dengan bapak RT selaku staf bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Batu:

“Di Kecamatan Batu sudah diatur tugas dan fungsi dari masing-masing pegawai. Saya rasa petugas pelayanan disini sudah sangat jelas karena saya lihat semua pegawai mempunyai tugas masing-masing. Pelayanan disini juga berjalan dengan baik karena didukung oleh kejelasan petugas pelayanan baik pada saat pelayanan regular maupun pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu” (wawancara di Kecamatan Batu, 12 oktober 2016).

Untuk memperjelas pernyataan diatas peneliti melakukan wawancara lanjutan dengan salah satu pemohon atau masyarakat yang sedang mengurus ijin rekomendasi yaitu Bapak FY, berikut pernyataannya:

“Kejelasan petugas itu sangat penting dalam hal pelayanan publik, kalau tidak jelas maka pelayanan tidak akan berjalan dengan baik. Sejauh ini beberapa kali saya melakukan permohonan di kecamatan batu terutama saat malam hari selalu terdapat beberapa pegawai kurang lebih dua sampai 3 orang yang menunggu loket di Kecamatan Batu. Jadi saya rasa kejelasan pegawai di Kecamatan Batu sudah jelas dan fungsinya masing-masing pegawai sesuai dengan jadwal piket” (Wawancara di Kecamatan Batu, tanggal 10 oktober 2016)

Demi mendukung kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara lanjutan kepada Bapak SH selaku pemohon di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Kejelasan petugas di Kecamatan Batu menurut saya sudah baik, karena sudah beberapa kali saya mengurus permohonan untuk mendapatkan rekomendasi dari Kecamatan selalu terlihat pegawai yang menjaga piket jaga mereka sekitar 2 sampai 3 orang pegawai Kecamatan” (Wawancara di Kantor Kecamatan Batu, pada tanggal 10 oktober 2016)

Berdasarkan kutipan wawancara yang peneliti lakukan pada pegawai beserta pemohon atau masyarakat yang sedang mengurus ijin rekomendasi di

Kecamatan Batu, masyarakat merasa puas dengan kejelasan petugas pelayanan di Kecamatan Batu, Petugas pelayanan di Kecamatan Batu mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing sehingga para petugas pelayanan mengetahui kewajiban yang harus diselesaikan dalam memberikan pelayanan publik.

Tabel. 8
Peningkatan kejelasan petugas pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Kejelasan petugas pelayanan	Jadwal tugas hanya saat pelayanan reguler dan tidak ada tambahan jadwal pelayanan	Jadwal pelayanan dibagi menjadi dua, pelayanan reguler pada saat jam kerja, serta jadwal tugas pelayanan sore hingga malam hari

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan pengamatan di lapangan yang dilakukan peneliti terhadap kejelasan petugas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, sudah melakukan *jobdesc* sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing sehingga mampu melaksanakan pelayanan dengan baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu.

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Jika petugas datang terlambat, maka pemohon/masyarakat akan dibuat menunggu. Berdasarkan pengamatan yang saya lihat selama penelitian, kedisiplinan pegawai saat melaksanakan pelayanan sore hingga malam hari masih kurang. Pelayanan sore

hingga malam hari dimulai dari jam 17.30 WIB tetapi ada saja petugas piket yang datang terlambat walaupun hanya 15 menit, hal ini biasa terjadi karena pegawai yang bertugas masih ada kepentingan pribadi. Hal itu menunjukkan ketidakdisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas pelayanan saat sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus ijin rekomendasi di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Menurut saya kedisiplinan petugas pelayanan di Kecamatan Batu masih belum terlalu maksimal, Ketika saya mengurus permohonan pada malam hari yang wajarnya buka jam 4 sampai jam 9 malam ada seketika tidak ada pegawai yang bertugas, dan beberapa kali kantor tutup pada saat pelayanan sore” (wawancara dengan bapak FY diruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 10 oktober 2016)

Demi mendukung kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara lanjutan kepada Bapak SH selaku pemohon di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Untuk kedisiplinan petugas pelayanan di Kecamatan Batu sudah termasuk baik, karena untuk pelayanan sore hingga malam tidak dilakukan oleh semua pegawai, hanya ada beberapa pegawai saja, tetapi sering beberapa kali petugas pelayanan tidak ada atau jam layanan tutup” (Wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 10 oktober 2016)

Untuk mendukung serta memperjelas pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara lagi dengan petugas Kecamatan Batu, berikut pernyataannya mengenai kedisiplinan petugas pelayanan disaat pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu:

“Untuk kedisiplinan sudah tertib berdasarkan jadwal yang sudah ditetapkan, yaitu dua staf dan satu pejabat struktural, setiap harinya

sudah ditetapkan siapa saja pegawai yang akan bertugas pada saat hari senin, selasa dan hari rabu” (wawancara dengan Bapak RT di Kecamatan Batu, 12 oktober 2016).

Tabel. 9
Peningkatan kedisiplinan petugas pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Kedisiplinan petugas pelayanan	Absensi kehadiran petugas pelayanan selalu stabil	Absensi petugas pelayanan sering telat dan sering tidak hadir dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan kutipan wawancara yang peneliti lakukan pada petugas beserta masyarakat sebagai pemohon ijin rekomendasi pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, masyarakat merasa kurang puas dengan kedisiplinan petugas pelayanan di Kecamatan tersebut, sedangkan menurut petugas Kecamatan Batu, setiap pegawai sudah ditetapkan dan berikan jadwal untuk memberikan pelayanan pada saat sore hingga malam hari. Hal tersebut jelas dapat mengganggu proses pelayanan jika pegawai tidak hadir sesuai dengan jam pelayanan sore hingga malam hari.

e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Sikap petugas yang tidak disiplin karena memulai pelayanan tidak pada jam semestinya di Kecamatan Batu sudah menunjukkan ketidakdisiplinan dan sikap yang tidak bertanggung jawab terhadap tugas yang harus dilakukan tepat pada waktunya. Berdasarkan pengamatan lapangan yang dilakukan peneliti mengenai tanggung jawab petugas pelayanan di Kecamatan Batu

masih dinilai kurang karena masih ada beberapa petugas yang tidak melaksanakan tugasnya baik itu karena alasan kerjaan lembur dari kantor ataupun kegiatan pribadi. Selain itu, seringkali terjadi kekosongan pejabat struktural dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari, sehingga pelayanan terhambat yang akan berdampak pada kepuasan masyarakat.

Hal tersebut diperkuat dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan petugas beserta pemohon yang melakukan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, sebagai berikut:

“Untuk masalah tanggung jawab karena sudah dibentuk jadwal dan itu merata, mau tidak mau, suka tidak suka para staf yang ada beserta pejabat struktural harus mau menjalankan perintah tersebut, mungkin disaat ada halangan bisa melakukan lobby dengan petugas lainnya untuk menggantikan agar tidak terjadi kekosongan pelayanan, sehingga semua petugas sudah mengetahui jadwal masing-masing untuk dipertanggung jawabkan” (wawancara dengan Bapak RT selaku staf Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu, 12 oktober 2016).

Untuk memperjelas pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara dengan pemohon yang sedang melakukan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu. Berikut pernyataan mengenai tanggung jawab petugas pelayanan di Kecamatan Batu:

“Tanggung jawab petugas pelayanan di Kecamatan Batu dapat dilihat dari kinerja mereka dalam menyelesaikan tugasnya melayani kepentingan masyarakat. Saya sedikit kurang puas dengan tanggung jawab petugas pelayanan disini karena permohonan sering sekali terlambat dan terkesan lama, oleh karena itu tanggung jawab petugas harus selalu ditingkatkan lagi demi pelayanan yang berkualitas karena masih seringkali terjadi kekosongan petugas pada saat jam pelayanan” (wawancara dengan Bapak FY di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 10 oktober 2016)

Berdasarkan kutipan wawancara yang peneliti lakukan pada pegawai beserta pemohon yang sedang melaksanakan tugas dan pemohon yang mengurus ijin rekomendasi disaat sore hingga malam hari, masyarakat masih kurang puas dengan tanggung jawab petugas pelayanan yang bertugas disaat pelayanan sore hingga malam hari. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari, para pegawai harus sadar akan tanggung jawab yang sudah diberikan dalam menyelesaikan dan melaksanakan pelayanan.

Tabel. 10
Peningkatan tanggung jawab petugas pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Tanggung jawab petugas pelayanan	Absensi kehadiran petugas pelayanan selalu stabil	Absensi petugas pelayanan sering telat dan sering tidak hadir dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari

Sumber: Data diolah, 2016

f. Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan pengamatan dilapangan yang dilakukan peneliti terhadap kemampuan petugas pelayanan dari tabel 5 diatas tentang komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikannya, dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai di Kecamatan Batu memiliki tingkat pendidikan relatif tinggi, dengan begitu kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Batu tergolong sangat baik, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Untuk mengetahui kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu staf bagian umum dan kepegawaian yang bernama RT. Berikut pernyataannya:

“Untuk kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Batu bisa dikatakan sudah cukup maksimal, dengan adanya SOP mengenai KTP, KK, Ijin perkawinan beserta pindah masuk dan pindah keluar kurang lebih seluruh pegawai sudah 90% sudah hapal diluar kepala, tetapi ada beberapa hal yang masih kurang dikuasai oleh pegawai di Kecamatan Batu yaitu tentang nomor register tertentu yang dikeluarkan oleh Kecamatan Batu” (wawancara dengan Bapak RT selaku staf Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu, 12 oktober 2016).

Untuk memperjelas pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara lagi dengan pemohon atau masyarakat yang sedang melakukan proses rekomendasi disaat pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu. Berikut pernyataan mengenai kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu:

“Saya merasa puas dengan kinerja pegawai di Kecamatan Batu, mereka memberikan keterangan kepada saya mengenai persyaratan dan kelengkapan dalam mengurus permohonan di Kecamatan Batu dengan sangat baik. Menurut saya kemampuan petugas pelayanan sudah sangat baik karena sudah hafal akan persyaratan-persyaratan permohonan yang dibutuhkan masyarakat” (wawancara dengan Bapak FY di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 10 Oktober 2016)

Agar mendukung pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara dengan pemohon yang sedang melakukan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu. Berikut pernyataan mengenai tanggung jawab petugas pelayanan di Kecamatan Batu:

“Menurut saya kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Batu sudah memadai, terlihat dari petugas yang mampu menguasai tentang produk pelayanan yang disediakan Kecamatan Batu untuk

masyarakat” (wawancara dengan Bapak SH di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 10 Oktober 2016)

Tabel. 11
Peningkatan kemampuan petugas pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Kemampuan petugas pelayanan	Menurut DUK Pegawai Negeri Sipil Keadaan 14-10-2016 ada 30 petugas yang mengikuti pendidikan dan pelatihan	Menurut DUK Pegawai Negeri Sipil Keadaan 14-10-2016 ada 30 petugas yang mengikuti pendidikan dan pelatihan

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan staf beserta beberapa masyarakat sebagai pemohon pelayanan di Kecamatan Batu, bahwa petugas pelayanan sudah memiliki kemampuan dalam menghafal setiap SOP yang sudah dibuat oleh kecamatan, selain itu masyarakat juga sudah puas terhadap kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Hal tersebut karena ditunjang oleh latar belakang tingkat pendidikan para pegawai yang relatif tinggi. Selain itu masyarakat merasa puas dengan pegawai di Kecamatan Batu karena para pegawainya sangat sopan dan ramah serta mampu memberikan informasi yang lengkap kepada masyarakat.

g. Kecepatan Waktu Pelayanan

Sesuai dengan SOP pelayanan di Kecamatan Batu, waktu yang dibutuhkan oleh pemohon untuk mendapatkan rekomendasi hanya memerlukan waktu paling lama sekitar 30 menit pelayanan dimulai sejak waktu pemohon datang untuk mengajukan rekomendasi di Kecamatan Batu. Dalam SOP

pelayanan sendiri sudah ditetapkan waktu pelayanan sesuai dengan kategori rekomendasi yang dilakukan oleh pemohon.

Untuk mengetahui tentang waktu pelayanan saat pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, peneliti melakukan wawancara dengan staf bagian umum dan kepegawaian yang bernama Bapak DD selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu. Berikut pernyataannya:

“Waktu pelayanan di Kecamatan Batu sudah ditetapkan dalam jadwal piket terutama pelayanan sore hingga malam hari, selain itu waktu pelayanan untuk mendapatkan ijin rekomendasi sangat diusahakan seefisien mungkin demi menciptakan kenyamanan bagi masyarakat yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu, sesuai dengan SOP yang dibuat oleh Kecamatan Batu, misalnya waktu pelayanan untuk mendapatkan rekomendasi atas KTP ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya memerlukan waktu kurang lebih 10 menit sudah termasuk pemeriksaan kelengkapan persyaratan pemohon” (Wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 12 Oktober 2016)

Untuk memperjelas pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara lagi dengan pemohon atau masyarakat yang sedang menggunakan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu. Berikut pernyataannya mengenai kecepatan waktu pelayanan dalam mengurus surat rekomendasi di Kecamatan Batu:

“Waktu pelayanan di Kecamatan Batu ini sudah ditetapkan, akan tetapi terkadang tidak sesuai. Saya pernah melihat ada petugas pelayanan yang datang terlambat, menurut saya hal tersebut dapat memperlambat proses penyelesaian perijinan” (Wawancara dengan Bapak FY di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 10 oktober 2016)

Agar mendukung pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara dengan pemohon yang sedang melakukan pelayanan sore hingga malam hari di

Kecamatan Batu. Berikut pernyataan mengenai kecepatan waktu pelayanan di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Waktu pelayanan dalam pengurusan KTP di Kecamatan Batu sudah cukup baik dan cepat hal ini terlihat dari petugas pelayanan yang cepat dan tanggap akan pelayanannya, tetapi terkadang pelayanan menjadi terhambat disaat pelayanan sore hingga malam hari dan tidak ada petugas yang bisa langsung menandatangani surat permohonan sehingga pemohon harus kembali lagi dilain hari untuk menyelesaikan permohonan” (wawancara dengan bapak SH di ruang tunggu kecamatan Batu, pada tanggal 10 oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pegawai dan beberapa masyarakat sebagai pemohon di Kecamatan Batu, waktu pelayanan dalam pengurusan ijin rekomendasi sering tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah dibuat. Dimana seharusnya pelaksanaan rekomendasi KTP hanya membutuhkan waktu sekitar 5 hingga 10 menit, tetapi disaat tidak ada pejabat struktural yang ikut dalam piket pelayanan sore hingga malam hari mengakibatkan pemohon harus menunggu hingga pejabat struktural datang atau datang kembali besok hari. Hal ini membuat masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan Kecamatan Batu terutama pelayanan saat sore hingga malam hari ini dilaksanakan.

Tabel. 12
Peningkatan kecepatan waktu pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Kecepatan waktu pelayanan	• 20 menit pelayanan	• 5 – 10 menit pelayanan termasuk dalam pemeriksaan kelengkapan

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan pengamatan dilapangan yang dilakukan peneliti terhadap kecepatan waktu pelayanan dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui

pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, waktu pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah berlaku, tetapi seringkali terjadi keterlambatan karena petugas piket atau pejabat struktural ada yang tidak hadir atau terlambat datang pada saat jam pelayanan berlangsung.

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, hal yang perlu diperhatikan adalah masalah keadilan pelayanan publik. Pelaksanaan prinsip kesetaraan memberikan artian bahwa setiap anggota masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan yang menyebabkan ketimpangan. Di Kecamatan Batu sudah menerapkan hal tersebut, bahwa setiap masyarakat boleh melakukan proses mendapatkan rekomendasi dari kecamatan. Hal tersebut juga dikatan oleh salah satu staf bagian umum dan kepegawaian di Kecamatan Batu melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak RT:

“Kalau untuk pilih-pilih tidak ada, kita melayani sesuai dengan antrian dan yang datang terlebih dahulu, disini sebenarnya tidak ada nomor antrian seperti layaknya bank-bank karena tidak telalu membeludak dikarenakan Kecamatan hanya sebatas rekomendasi untuk melanjutkan ke Dinas terkait” (wawancara dengan Bapak RT selaku staf Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu, 12 oktober 2016).

Untuk mengetahui tentang kepuasan masyarakat mengenai keadilan mendapatkan pelayanan, peneliti melakukan wawancara lanjutan dengan salah satu pemohon atau masyarakat yang menggunakan pelayanan sore hingga malam hari untuk mendapatkan ijin rekomendasi dari Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Saya selaku masyarakat biasa yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu merasa senang karena diperlakukan adil, hal ini terlihat dari sikap para petugas pelayanan yang mendahulukan masyarakat yang hadir terlebih dahulu sehingga tidak terjadi kecemburuan diantara masyarakat yang hadir di Kecamatan Batu” (Wawancara dengan Bapak FY di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 10 oktober 2016)

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan di Kecamatan Batu, para pegawai disana sangat sopan dan ramah terhadap para pemohon. Para pemohon yang datang untuk mendapatkan pelayanan disambut dengan ramah dan diberlakukan dengan baik. Selain itu pegawai memberikan pelayanan sangat tanggap sesuai dengan antrian pemohon yang hadir terlebih dahulu, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan sore hingga malam hari.

Tabel. 13
Peningkatan keadilan mendapatkan pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Keadilan mendapatkan pelayanan	Pelayanan sesuai dengan antrian, siapa yang datang terlebih dahulu dia yang dilayani	Pelayanan sesuai dengan antrian, siapa yang datang terlebih dahulu dia yang dilayani

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan pengamatan dilapangan yang dilakukan peneliti terhadap keadilan mendapatkan pelayanan pada saat pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu sudah sangat sopan, hal tersebut dapat dilihat pada saat ada pemohon yang datang untuk melakukan permohonan di sambut dengan ramah, selain itu pemohon juga diarahkan sesuai dengan alur. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan pemohon yang datang terlebih dahulu agar tidak terjadi ketidakadilan dalam memberikan pelayanan.

i. Kesopanan dan Keramahan Pelayanan

Berdasarkan pengamatan lapangan yang dilakukan peneliti terhadap suasana kesopanan dan keramahan di Kecamatan Batu sangat nampak, begitu ada pemohon/masyarakat yang datang mengurus perijinan disambut dengan ramah dan mereka diberi penjelasan dalam mengurus surat rekomendasi untuk dilanjutkan ke dinas terkait. Kecamatan Batu sendiri menerapkan semboyan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) kepada pemohon/masyarakat yang sedang mengurus ijin rekomendasi pada saat pelayanan sore hingga malam hari dilakukan. Para pegawai di Kecamatan Batu sangat sopan dan ramah, setiap pemohon yang datang selalu diarahkan dengan sopan dan ramah, hal tersebut dilakukan supaya para pemohon/masyarakat merasa nyaman ketika mengurus perijinan/rekomendasi di Kecamatan Batu.

Menurut pernyataan dari Bapak RT selaku staf bagian umum dan kepegawaian sebagai berikut:

“Disini kita berusaha melayani dengan sebaik mungkin, para pegawai disini dibiasakan untuk menjadi pelayan yang proaktif dengan menanyakan kepada pemohon ada kepentingan apa ke Kecamatan, apa yang ingin diurus, serta menanyakan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi” (wawancara dengan Bapak RT selaku staf Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu, 12 oktober 2016).

Pernyataan lain juga disampaikan oleh bapak FY selaku masyarakat yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu, sebagai berikut:

“Sejauh ini saya beberapa kali melakukan permohonan di Kecamatan Batu, terutama pada saat sore hari, petugas pelayanan di Kecamatan Batu sangat ramah dalam menerima tamu atau masyarakat yang ingin melakukan permohonan. Saya diperlakukan dengan baik meskipun

saya sama sekali tidak mengenal pegawai disini” (wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 10 Oktober 2016)

Tabel. 14
Peningkatan kesopanan dan keramahan pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Kesopanan dan keramahan	Menggunakan sistem 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)	Menggunakan sistem 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kecamatan Batu, para pegawai disana menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) kepada para pemohon di Kecamatan Batu. Para pemohon diberlakukan dengan ramah dan diperlakukan dengan baik. Peneliti merasa puas dengan perlakuan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Batu. Hal tersebut jelas dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Batu.

j. Kepastian Jadwal Pelayanan

Di Kecamatan Batu ini sudah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan baik, salah satu cara dengan adanya pelayanan sore hingga malam hari untuk memberikan pelayanan lebih kepada pemohon/masyarakat yang ingin mendapatkan rekomendasi dari Kecamatan pada waktu sore hingga malam hari. Selain itu Kecamatan Batu juga sudah menetapkan jadwal piket kepada seluruh pegawai di Kecamatan Batu. Berikut adalah daftar jadwal pelayanan sore hingga malam hari yang ditetapkan oleh Kecamatan Batu:

Tabel. 15
Jadwal Piket Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Kantor Kecamatan Batu

Senin 9/5/2016	Selasa 9/6/2016	Rabu 9/7/2016	Senin 9/13/2016	Selasa 9/14/2016	Rabu 9/15/2016
•Mike Iriana •Heni kurniawati •Any suharny	•Moch. Ali •RM Ali •Rachmat Yanuar	•Sutiyono •Yenita •Elysa S	LIBUR	•Lustion •RT Tinandya •Riza Fakhruddin	•Dani D •Yeni Kurniawan M •Dewi Ratnawati

Senin 9/19/2016	Selasa 9/20/2016	Rabu 9/21/2016	Senin 9/26/2016	Selasa 9/27/2016	Rabu 9/28/2016
•Enroe Dwijaya •Sandy Bayu Agus •Ikhyauddin	•Mike Iriana •Yeni Kristinawati •Fita Febriani	•Moch. Ali •Hery Purwanto •Ayudi	•Sutiyono •Vita Ekawati •Uut Indrastuti	•Lustion •Moh Amir Sa'at •Nanang Mugiono	•Dani D •Siti Sundhana •Mistatik

Sumber: Jadwal Piket Pelayanan Kecamatan Batu, 2016

Dengan ditetapkannya jadwal pelayanan diharapkan para pegawai bisa melaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Batu dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Batu, seluruh pegawai diharapkan untuk hadir sesuai dengan jadwal – jadwal yang sudah ada. Selain ketetapan jadwal petugas, Kecamatan Batu juga menerapkan kepastian jadwal pelayanan yang dicantumkan dalam SOP Kecamatan Batu disetiap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Batu untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap pemohon/masyarakat yang datang untuk mengurus ijin rekomendasi, hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak RT selaku staf bagian umum dan kepegawaian di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Kepastian jadwal pelayanan sudah diatur dalam SOP Kecamatan Batu, contohnya untuk pengeluaran rekomendasi pembuatan KTP/KK jika pemohon membawa semua persyaratan secara lengkap maka pelayanan hanya memakan waktu 10 menit, tetapi jika pemohon belum melengkapi persyaratan maka akan kita arahkan untuk melengkapi apa saja yang masih belum ada” (wawancara dengan Bapak RT selaku staf Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu, 12 oktober 2016).

Untuk memperjelas pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara lagi dengan pemohon/masyarakat yang sedang mengurus ijin rekomendasi di Kecamatan Batu. Berikut pernyataannya mengenai kepastian jadwal pelayanan dalam pengurusan ijin rekomendasi dari Kecamatan:

“Dalam pengurusan permohonan sebisa mungkin untuk dapat diselesaikan tepat pada waktunya sehingga tidak ada permohonan yang menumpuk, karena hal tersebut berpengaruh kepada kepuasan masyarakat” (wawancara dengan bapak FY di ruang tunggu Kecamatan Batu, pada tanggal 10 oktober 2016)

Pernyataan lain juga disampaikan oleh bapak SH selaku masyarakat yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu, sebagai berikut:

“Menurut saya jadwal pelayanan di Kecamatan batu sudah tepat waktu. Saya merasa puas dengan kepastian jadwal pelayanan yang diterapkan Kecamatan Batu terutama disaat kantor buka pada sore hari. Dengan adanya kepastian jadwal pelayanan sore hingga malam hari untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan permohonan” (wawancara dengan bapak SH di Kecamatan Batu, tanggal 10 oktober 2016)

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa masyarakat/pemohon di Kecamatan Batu menganggap bahwa jadwal pelayanan sudah tepat. Hal ini membuktikan bahwa begitu besarnya kemampuan para pegawai di Kecamatan Batu karena para pegawai selalu tepat dalam menyelesaikan berkas dengan tepat waktu, jika pemohon tidak membawa persyaratan dengan lengkap maka pegawai akan mengarahkan untuk melengkapi persyaratan yang masih belum lengkap. Dengan begitu upaya Kecamatan Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama pelayanan sore hingga malam hari dapat berjalan dengan baik karena didukung oleh beberapa faktor.

Tabel. 16
Peningkatan kepastian jadwal pelayanan sebelum dan sesudah
adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Kepastian jadwal pelayanan	Jadwal pelayanan hanya berdasarkan jam kerja mulai 07.30 – 16.00	Jadwal pelayanan berdasarkan jam kerja mulai 07.30 – 16.00 dan dilanjut jam pelayanan sore hingga malam hari jam 18.00 – 21.00 hari senin sampai hari rabu

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan pengamatan dilapangan yang dilakukan peneliti terhadap kepastian jadwal pelayanan pada saat pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari terlihat bahwa petugas semaksimal mungkin untuk menepati peraturan atau standar yang sesuai dengan SOP yang telah dibuat, sehingga kepastian jadwal pelayanan tidak terganggu dan terhambat.

k. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan merupakan hal yang diinginkan oleh setiap orang, Kecamatan Batu sebagai tempat pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengurus administrasi harus memperhatikan kenyamanan lingkungan karena hal tersebut sangat berdampak pada kepuasan masyarakat. Dalam mewujudkan hal tersebut Kecamatan Batu melakukan berbagai upaya antara lain memperbaiki sarana dan prasarana yang terlihat di ruang tunggu Kecamatan Batu yang dibuat nyaman mungkin. Diruangan tunggu terdapat kursi tunggu beserta TV LCD untuk para pemohon yang mengantri atau menunggu untuk surat rekomendasi dari Kecamatan Batu.

Untuk memperjelas pernyataan diatas peneliti melakukan wawancara dengan Bapak RT selaku staf Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu, pernyataannya sebagai berikut:

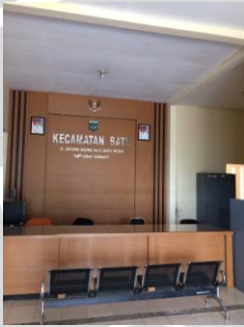
“Untuk kenyamanan lingkungan sendiri Kecamatan Batu berupaya sebisa mungkin menciptakan atmosfir yang nyaman di dalam ruang tunggu, dengan adanya beberapa sarana dan prasaran pendukung seperti kursi tunggu beserta TV LCD untuk menciptakan kenyamanan didalam ruang tunggu ketika ada pemohon yang sedang mengantri menunggu giliran atau menunggu ijin keluar” (wawancara dengan Bapak RT selaku staf Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu, 12 oktober 2016).

Untuk mendukung pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara dengan pemohon/masyarakat yang sedang melakukan permohonan saat pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Suasana disini nyaman mas, akses kekantornya juga gampang soalnya dekat dengan jalan raya, selain itu kantor juga dilengkapi dengan beberapa sarana dan prasana seperti kursi tunggu yang nyaman serta TV LCD, dan kulkas yang berisikan air minum yang dijual untuk masyarakat” (wawancara dengan bapak SH di Kecamatan Batu, pada tanggal 10 Oktober 2016)

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pemohon/masyarakat di Kecamatan Batu menganggap bahwa kenyamanan yang ada di lingkungan Kecamatan Batu sudah baik dan nyaman. Hal ini dibuktikan dengan kondusifnya lingkungan sehingga tercipta atmosfir yang nyaman bagi setiap pemohon yang datang ke kantor untuk mndapatkan pelayanan sore hingga malam hari.

Tabel. 17
Peningkatan kenyamanan lingkungan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Kenyamanan lingkungan	Pelayanan dilakukan di bilik lama 	Adanya renovasi ruangan sehingga bilik pelayanan terasa nyaman 

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan pengamatan dilapangan yang dilakukan peneliti terhadap kenyamanan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terlihat sangat kondusif serta nyaman, setiap pemohon yang datang disambut dengan baik beserta terdapatnya fasilitas penunjang demi terciptanya kenyamanan lingkungan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

1. Keamanan Lingkungan

Keamanan dalam pelayanan publik tidak jauh beda dengan kenyamanan pelayanan. Keamanan merupakan hal yang diinginkan oleh setiap pengguna pelayanan, oleh karena itu pelaksana pelayanan harus menciptakan suasana aman bagi para pemohon/masyarakat yang sedang melakukan pelayanan terutama keamanan disaat pelayanan sore hingga malam hari. Di Kecamatan Batu menurut pengamatan peneliti sudah sangat aman, hal ini terbukti tidak pernah terjadi hal – hal yang tidak diinginkan. Misalnya saja hal

yang dapat mempengaruhi keamanan dalam pelayanan yaitu adanya gangguan–gangguan baik dari dalam maupun dari luar. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan di Kecamatan Batu peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang pegawai di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Di Kecamatan Batu sejauh ini tidak pernah terjadi hal – hal yang dapat mengganggu keberlangsungan pelayanan terutama pelayanan sore hingga malam hari, semua aman – aman saja dan tidak pernah terjadi keributan, karena proses pelayanan di Kecamatan Batu tergolong cepat” (wawancara dengan Bapak RT selaku staf Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu, 12 oktober 2016).

Untuk memperjelas pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara lagi dengan masyarakat. Berikut pernyataannya mengenai keamanan pelayanan dalam pengurusan rekomendasi di Kecamatan Batu:

“Menurut saya keamanan di Kecamatan Batu sudah terjamin, selama saya mengurus permohonan di Kecamatan Batu tidak ada hal-hal yang mengganggu proses pelayanan, untuk keamanan lingkungan sendiri kecamatan batu menyediakan parkir yang dapat dipantau dari dalam kantor serta ada pegawai yang berjaga didepan kantor kecamatan” (wawancara dengan bapak SH di Kecamatan Batu, pada tanggal 10 oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pegawai Kecamatan Batu beserta masyarakat/pemohon sudah merasa puas akan keamanan yang tercipta di lingkungan Kecamatan Batu. Selama melakukan pelayanan tidak pernah terjadi gangguan dari dalam ataupun dari luar sehingga keamanan di dalam kantor pelayanan masih aman terkendali.

Tabel. 18
Peningkatan keamanan lingkungan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sore hingga malam hari

No	Unsur	Sebelum	Sesudah
1	Keamanan lingkungan	Kondusif dijaga oleh petugas kemanan	Kondusif dijaga oleh petugas keamanan

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan pengamatan dilapangan yang dilakukan peneliti terhadap keamanan lingkungan pada saat pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, tidak ditemukan adanya kerusakan atau adanya gangguan dari pihak eksternal yang dapat menghambat terlaksananya pelayanan publik. Sejauh pengamatan peneliti suasana di Kecamatan Batu pada saat pelaksanaan pelayanan selalu berjalan dengan kondusif meskipun pelayanan dilakukan hingga jam 21.00 WIB. Selain petugas yang bersiaga menunggu pemohon datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan, terdapat juga satpam yang berjaga di kantor untuk mengantisipasi terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui perspektif indeks kepuasan masyarakat mengenai prosedur pelayanan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan publik sore hingga malam hari prosedur sudah sesuai dengan SOP yang ada, dalam pelaksanaan pelayanan rekomendasi KTP/KK, ijin pernikahan, pindah keluar dan pindah masuk sudah tertulis dalam SOP sehingga prosedur pelayanan tidak dapat dirubah. Prosedur yang dibuat tidak terlalu berbelit, hanya membutuhkan kelengkapan pemohon dari RT/RW serta kelurahan agar mendapatkan rekomendasi dari Kecamatan. Mengenai

persyaratan pelayanan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan bahwa persyaratan yang diberikan oleh kecamatan kepada pemohon menyesuaikan dengan standar operasional yang telah ditetapkan, sehingga tidak akan terjadi kesalahan dari petugas dalam penerimaan persyaratan. Setiap permohonan baik itu KTP/KK, ijin pernikahan, pindah keluar dan pindah masuk yang semua persyaratannya sudah tersaji dalam SOP Kecamatan Batu. Tentang kejelasan petugas pelayanan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan bahwa petugas sudah melakukan tugas dan kewajibannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam perspektif kedisiplinan petugas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik bahwa petugas yang terkadang telat hadir untuk mengisi piket pelayanan sore hingga malam hari dapat menghambat pelayanan dan mengakibatkan penurunan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan. Dari segi tanggung jawab, setiap petugas pelayanan masih kurang, hal ini disebabkan karena adanya faktor dari luar petugas yaitu alasan kerja lembur dari kantor maupun kegiatan pribadi yang harus segera diselesaikan. Sedangkan kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Batu dalam melaksanakan pelayanannya, petugas kantor kecamatan memiliki pendidikan yang relatif tinggi sehingga memiliki kemampuan yang baik dalam menghafal SOP yang terdapat di kantor kecamatan. Selain itu, pihak eksternal dan internal juga dapat menghambat kecepatan waktu pelayanan. Kemampuan dan kedisiplinan petugas besar kaitannya dengan percepatan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, petugas juga harus mendahulukan keadilan, kesopanan dan keramahan pelayanan. Petugas

semaksimal mungkin menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dan selalu berlaku adil kepada setiap pemohon tanpa memandang latar belakang dan jabatan pemohon. Sedangkan dalam pelayanan di perlukan kepastian jadwal pelayanan yang dapat mempermudah petugas agar mengetahui TUPOKSI, selain itu kenyamanan dan keamanan lingkungan merupakan salah satu faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta suasana yang diinginkan oleh pemohon.

3. Faktor-Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu

Pada Kantor Kecamatan Batu terdapat faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat yang selalu ada dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan terutama peningkatan kualitas pelayanan sore hingga malam hari dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi. Adapun faktor-faktor pendukung dan penghambat sebagai berikut:

a. Faktor-Faktor Pendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Kecamatan Batu sebagai penyedia jasa pasti mempunyai faktor-faktor yang mendukung proses kelancaran pemberian pelayanan. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Batu, maka dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung kelancaran

berjalannya pelayanan sore hingga malam hari dalam peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain:

1) Sumber Daya Manusia

Adanya sumber daya manusia yang handal tentunya merupakan salah satu modal yang sangat berharga untuk memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Sumber daya manusia ini merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang peningkatan kualitas publik. Hal ini seperti yang diungkapkan Bapak DD selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu:

“SDM yang ada di Kecamatan Batu sudah cukup baik, karena selain berpendidikan, para pegawai juga diikuti Diklat yang dilaksanakan oleh BKD serta diklat internal untuk pemenuhan pemahaman *knowledge* agar bisa meningkatkan pelayanan terkhusus pelayanan sore hingga malam hari”

Untuk memperjelas pernyataan diatas, peneliti melakukan wawancara lagi dengan bapak RT selaku staf bagian umum dan kepegawaian yang ada di Kecamatan Batu. Berikut pernyataannya mengenai sumber daya manusia di Kecamatan Batu:

“Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting, terutama kemampuan sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Di Kecamatan Batu ini juga didukung oleh sumber daya manusia yang bagus karena ditunjang dengan latar belakang tingkat pendidikan pegawai yang tinggi. Hal tersebut sangat berpengaruh untuk menunjang proses pelayanan publik terkhusus pelayanan publik yang dilakukan disaat sore hingga malam hari di Kecamatan Batu” (wawancara dengan Bapak RT selaku staf Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu, 12 oktober 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kecamatan Batu, sumber daya manusia merupakan faktor pendukung karena sangat

menunjang dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik. Sumber daya manusia di Kecamatan Batu dapat dikatakan sangat berkualitas karena didukung oleh tingkat pendidikan yang tinggi dan pelatihan-pelatihan yang sering diikuti oleh pegawai. Berikut adalah daftar pegawai yang telah mengikuti diklat selama berada di Kecamatan Batu.

Tabel. 19
Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Pegawai Negeri Sipil
Keadaan 14-10-2016

No	Nama	Jabatan	Eselon	Diklat Tahun Angkatan
1	Aries Setiawan, S. STP	Camat Kecamatan Batu 02-06-2014	III.a 27-09-2013	Adumla/Sepala/Diklatpim IV – Prajabatan – Spama/Sepadya/Diklatpim III 2003 – 2001 – 2013
2	Arief Rachman A, S.STP	Sekretaris --	III.a --	ADUM/SEPADA 2000
3	Ir. Parkidi	Kasi. Kesejahteraan Rakyat 03-02-2010	IV.a 13-10-2005	Adumla/Sepala/Diklatpim IV – DIKLAT PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH 2006-2008
4	Sutiyono, S.Sos	Kasi Pemberdayaan Masyarakat 03-02-2009	IV.a 28-02-1993	ADUM/SEPADA 233
5	Lustion, BA	Kasi Pemerintahan 07-01-2009	IV.a 07-01-2009	Adumla/Sepala/Diklatpim IV 2006
6	Myke Iriana, SH	Kasi Pembangunan 29-08-2016	IV.a 29-08-2016	Adumla/Sepala/Diklatpim IV 2007
7	Exkanto, S.Sos	Kasi Ketentraman Dan Ketertiban 29-08-2016	IV.a 29-08-2016	Adumla/Sepala/Diklatpim IV 2007
8	Sandi Bayu Agus Setiawan, SE	Staf	-	Prajabatan 2006
9	Any Suharni, S.Sos	Staf	-	Prajabatan 2006

10	Maria Makdalena H K, SP	Staf	-	Prajabatan 2006
11	Siti Sundhana, SE	Staf	-	Prajabatan 2006
12	Uut Indrastuti, SE	Staf	-	Prajabatan 2006
13	Hery Purwanto. S,Sos	Staf	-	Prajabatan 2009
14	Yenita	Staf	-	Prajabatan 2009
15	Enroe Dwijaya, SE	Kasubbag. Keuangan	IV.b	Prajabatan 2009
16	DD Darmawan, SE	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian	IV.b	Prajabatan 2009
17	Riza Fakhruddin, SE	Staf	-	Prajabatan 2010
18	Yeni Kristinawati, SE	Staf	-	Prajabatan 2011
19	Roy Hermawan, SE	Staf	-	Prajabatan 2011
20	Richo Tinandya, SE	Staf	-	Prajabatan 2011
21	Vita Ekawati, SE	Staf	-	Prajabatan 2011
22	Ikhyauddin. SE	Staf	-	Prajabatan 2011
23	R Mohammad Ali	Staf	-	Prajabatan 2011
24	Trisno Aji	Sekretaris Desa	-	Prajabatan 2011
25	Fitria Damayanti	Staf	-	Prajabatan 2011
26	Riyanto	Sekretaris Desa	-	Prajabatan 2011
27	Hermanto	Sekretaris Desa	-	Prajabatan 2011
28	Surasan	Sekretaris Desa	-	Prajabatan 2010
29	Muhammad Hadi Nuroni, S.Pd	Sekretaris Desa	-	Prajabatan 2010
30	Rachmat Yanuar, ST	Staf	-	Prajabatan 2011

Sumber: DUK PNS Kecamatan Batu 2016

Berdasarkan data tabel pelatihan struktural dan diklat, dapat diketahui banyak pegawai Kecamatan Batu yang telah mengikuti berbagai macam diklat dan pelatihan yang sesuai dengan jenjang eselon masing-masing yaitu 30 orang pegawai yang sudah memenuhi persyaratan jabatan. Pendidikan dan pelatihan tersebut dapat berdampak positif bagi peningkatan kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan terutama pelayanan sore hingga malam hari. Selain diklat dari badan kepegawaian daerah, Kecamatan Batu juga melakukan pelatihan internal untuk meningkatkan *knowledge* agar dapat melakukan pelayanan yang prima di Kecamatan Batu terutama pelayanan sore hingga malam hari.

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat yang vital dalam melakukan pelayanan publik, tanpa adanya sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik. Sarana dan prasarana dalam peningkatan pelayanan publik sangat penting untuk membantu kelancaran pelaksanaan pelayanan perijinan. Berdasarkan penelitian yang saya lakukan di Kecamatan Batu sarana dan prasarannya sudah memadai. Keterangan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Batu dapat dilihat pada tabel 4. Hal tersebut seperti di ungkapkan oleh Bapak DD selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Batu. Berikut pernyataannya:

“Sarana dan prasarana di kecamatan Batu ini sangat memadai untuk sekelas kantor kecamatan, untuk saat ini kantor kecamatan masih dalam proses pembenahan sistem pelayanan secara online atau terpadu untuk meningkatkan pelayanan publik terkhusus pelayanan sore

hingga malam hari di Kecamatan Batu” (wawancara di Kecamatan Batu pada tanggal 12 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kecamatan Batu, sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Batu, terutama dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Batu dapat dikatakan sangat memadai dan lengkap, hal itu terlihat dari nyamannya ruang tunggu bagi pemohon.

Berdasarkan pengamatan lapangan yang dilakukan peneliti terhadap sarana dan prasarana di kecamatan Batu sangat membantu dalam kelancaran pelaksanaan pelayanan publik. Dalam melakukan pelayanan publik kantor kecamatan sudah memenuhi sarana yang dibutuhkan untuk meningkatkan kenyamanan, tetapi untuk prasarana di Kecamatan Batu masih dalam pembenahan agar bisa diakses secara online oleh masyarakat Kecamatan Batu.

b. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, selain terdapat faktor-faktor yang mendukung juga terdapat faktor-faktor yang menghambat . untuk melihat dan menganalisis faktor penghambat di Kecamatan Batu terutama dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari, maka peneliti melakukan wawancara dan pengamatan di Kecamatan Batu, antara lain:

1) Persyaratan Permohonan Kurang Lengkap

Persyaratan yang kurang lengkap dari pemohon dapat menghambat pelayanan dan menghambat proses pengurusan permohonan rekomendasi. Diharapkan masyarakat lebih memahami persyaratan dalam pengurusan permohonan. Hambatan dari masyarakat (pemohon) yang mengajukan permohonan rekomendasi di Kecamatan Batu biasanya mengenai berkas yang kurang lengkap, akan tetapi dari waktu ke waktu hambatan ini dapat dikurangi dengan adanya sosialisasi pada masyarakat selaku pemohon. Petugas kecamatan selalu akan mengarahkan apa yang masih belum lengkap agar secepatnya dapat dilengkapi dan dipenuhi supaya pelayanan bisa dilaksanakan dengan cepat terutama dalam pelayanan sore hingga malam hari. Untuk mengetahui lebih jelasnya, saya melakukan wawancara dengan Bapak RT selaku staf bagian umum dan kepegawaian di Kecamatan Batu, berikut pernyataannya:

“Dalam pengurusan permohonan yang ada di Kecamatan Batu, masyarakat seringkali kurang lengkap dalam memenuhi persyaratan, biasanya mengenai permohonan rekomendasi untuk mendapatkan KTP atau KK. Hal tersebut dapat mengakibatkan proses pelayanan semakin lama sehingga menghambat petugas dalam melakukan pelayanan publik, terutama pada saat pelayanan sore hingga malam hari” (wawancara di Kecamatan Batu, pada tanggal 12 Oktober 2016)

Berdasarkan kutipan wawancara yang peneliti lakukan pada salah satu staf Kecamatan Batu, faktor yang dapat menghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama saat pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu adalah persyaratan dari pemohon yang seringkali

kurang lengkap, sehingga dapat menghambat kinerja pegawai serta memperlambat jadwal pelayanan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan yang dilakukan peneliti terhadap faktor penghambat pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari yaitu masih banyak pemohon yang datang belum melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan agar mendapatkan rekomendasi dari kecamatan. Persyaratan merupakan hal terpenting yang harus dipenuhi pemohon dalam permintaan pelayanan, hal tersebut merupakan salah satu yang harus dipenuhi sesuai dengan SOP Kecamatan Batu. Dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari ini, jika pemohon tidak bisa melengkapi persyaratan maka pemohon tidak akan mendapatkan pelayanan sehingga pemohon harus kembali dengan melengkapi semua persyaratan yang masih kurang, atau pemohon bisa datang kembali pada saat pelayanan reguler sesuai dengan jam operasional.

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan mengenai faktor pendukung bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam pelaksanaan pelayanan. Pengembangan sumber daya manusia selain dilakukan baik internal maupun eksternal. Pengembangan secara eksternal biasanya diwadahi oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Sedangkan faktor pendukung selain sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang mampu menunjang pelaksanaan pelayanan publik terutama pelayanan sore hingga malam hari, kelengkapan sarana dan prasarana di Kecamatan Batu sudah sangat memadai, dimana sarana seperti kursi tunggu, TV LCD beserta bilik pelayanan sudah tersedia, sedangkan prasarana yang

disediakan yaitu lapangan parkir, ruang pelayanan untuk meningkatkan pelayanan. Selain faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat yaitu persyaratan permohonan yang tidak lengkap, hal ini merupakan penghambat dari pihak eksternal sehingga dapat menghambat percepatan pelayanan.

C. Pembahasan

1. Upaya-Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari pada Kecamatan Batu

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan indikator paling penting sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Prosedur pelayanan adalah indikator penting yang harus diketahui oleh pegawai atau pengguna layanan. Hal tersebut dapat memperlancar penggunaan sebuah layanan. Hal ini terlihat dari adanya SOP (*Standard Operating Procedure*) dari Kecamatan Batu untuk memaksimalkan pelayanan publik terutama pelayanan sore hingga malam hari, SOP dari Kecamatan Batu merupakan prosedur pelayanan permohonan seperti KTP, KK, pindah masuk dan pindah keluar.

Prosedur pelayanan merupakan salah satu prinsip dari upaya peningkatan kualitas pelayanan yang tertera didalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Berdasarkan prosesnya, prosedur pelayanan yang dilakukan Kecamatan Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui

pelayanan sore hingga malam hari tetap dijalankan sesuai dengan SOP yang telah ada. Kecamatan Batu tidak merubah prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari melainkan penambahan jam pelayanan sesuai dengan Peraturan walikota Batu Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pelimpahan Wewenang Walikota Kepada Camat di Kota Batu. Pelayanan sore hingga malam hari ini bisa diakses sesuai dengan jam pelayanan yaitu mulai dari hari senin hingga hari rabu jam 16.00 – 21.00 WIB, pemohon yang datang harus membawa persyaratan yang sudah di dapat dari desa atau kelurahan secara lengkap untuk diproses di kecamatan, setelah mendapatkan rekomendasi menuju ke dinas yang terkait.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan sore hingga malam hari masih menggunakan prosedur yang sama dengan pelayanan reguler. Pemohon yang datang akan dilayani sesuai dengan prosedur yang ada, tidak ada perbedaan yang mencolok antara prosedur pelayanan sore hingga malam hari dan pelayanan reguler, hanya saja pelayanan sore hingga malam hari akan dilayani oleh 3 orang pegawai kecamatan yang terdiri dari 1 pejabat struktural dan 2 staf pegawai kecamatan. Secara tidak langsung dengan adanya pelayanan sore hingga malam hari menjadikan masyarakat lebih sadar akan pelayanan pemerintahan yang meliputi pelayanan KTP, KK, dan perizinan.

Tidak semua masyarakat Kecamatan Batu mengetahui bahwa adanya penambahan jam pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu, sosialisasi masih sering dilakukan petugas Kecamatan Batu dengan menghampiri desa dan kelurahan yang ada di Kecamatan Batu. Senada dengan

yang diungkapkan oleh Departemen Dalam Negeri (dalam Herdiyansyah, 2011:12) menyatakan pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Meskipun pelayanan sore hingga malam hari menggunakan waktu diluar jam pelayanan pada umumnya, tetapi dalam pelayanan ini mempermudah masyarakat yang tidak memiliki waktu luang untuk mengurus permohonan di Kantor Kecamatan pada jam produktif. Meski pelayanan hanya dibuka mulai dari hari senin hingga rabu, banyak masyarakat Kecamatan Batu yang memanfaatkan penambahan jam pelayanan yang dilakukan Kecamatan Batu dalam peningkatan kualitas pelayanan.

b. Mempercepat Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu indikator penting sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003. Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan/pemohon untuk mendapatkan rekomendasi dari Kecamatan Batu.

Berdasarkan hasil penelitian, waktu penyelesaian melalui pelayanan sore hingga malam hari dirasa masih kurang efisien dan efektif, hal ini diakibatkan karena pelayanan sore hingga malam hari hanya dilaksanakan setiap hari senin sampai hari rabu, selain itu sering adanya kekosongan petugas pelayanan pada saat jam pelayanan sore hingga malam hari mengakibatkan percepatan waktu tidak terlalu signifikan. Hal ini juga sering terjadi disaat

pejabat struktural sebagai pemberi persetujuan rekomendasi tidak ada di tempat atau sedang melakukan tugas lain, sehingga mengakibatkan perlambatan pelayanan sore hingga malam hari karena hanya terdapat satu orang pejabat struktural.

Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) bahwa prinsip kualitas pelayan publik memiliki ciri-ciri antara lain ketepatan waktu pelayanan yaitu meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Waktu pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu mengupayakan percepatan waktu seefisien dan seefektif mungkin, karena ketepatan waktu sangat berpengaruh pada penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai, oleh karena itu yang terbaik adalah memberikan pelayanan secepat mungkin ketika masyarakat membutuhkan.

c. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan indikator penting sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai wajib diberikan oleh penyelenggara publik. Kecamatan Batu sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik pada pelayanan sore hingga malam hari menyiapkan sarana dan prasarana yang baik.

Layanan sore hingga malam hari yang menggunakan waktu pelayanan mulai dari jam 16.00 sampai jam 21.00 WIB di Kecamatan Batu menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu. Kecamatan Batu menyediakan sarana ruang

tunggu yang nyaman yang dilengkapi dengan sarana hiburan seperti adanya TV LCD dan kursi tunggu yang nyaman. Hal ini tidak jauh beda dengan pelayanan regular dikarenakan pelayanan dilakukan di kantor kecamatan sehingga tidak merubah sarana dan prasarana di dalam kantor kecamatan.

Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) menyatakan ciri-ciri kualitas pelayanan publik yaitu adanya atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari segala bentuk kelengkapan sarana dan prasarana sudah optimal. Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian ditemukan kekurangan pada ruang tunggu yang tidak ber-AC hal ini disebabkan karena faktor geografis Kota Batu sehingga tidak memerlukan pendingin ruangan. Oleh karena itu, tempat pelayanan harus ditata ulang sehingga dapat memaksimalkan ruang dan memanfaatkan ruang secara baik.

d. Kemampuan Petugas Pelayanan

Pada proses pelaksanaan pelayanan, sumber daya manusia merupakan hal yang penting. Pada bidang pelayanan publik kompetensi sumber daya manusia sangat dibutuhkan. Dalam Peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan yang dimaksud kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kemampuan petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan sangat tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Zeithsmil (dalam Hardiyansyah, 2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu *expected service* dan

perceived service yang ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, diantaranya terdapat dimensi *Realiable* (kehandalan) yang terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Pada gambaran ini disebutkan bahwa kemampuan pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas dan kondisi sebagai penentu kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan sore hingga malam hari merupakan sebuah layanan yang diberikan Kecamatan Batu kepada masyarakat untuk bisa memanfaatkan waktu pelayanan diluar jam kerja secara maksimal. Kemampuan petugas pelayanan sore hingga malam hari dalam melakukan pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Hal tersebut karena didukung oleh tingkat pendidikan pegawai yang relatif tinggi. Disisi lain pegawai Kecamatan Batu didukung dengan seringnya mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Batu. Selain mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari BKD Kota Batu, Kecamatan Batu juga melakukan inisiatif pelatihan secara internal untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di kawasan Kecamatan Batu agar tidak terjadi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik terkhusus pada pelayanan sore hingga malam hari.

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik bahwa prosedur pelayanan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang ada di kecamatan Batu dilaksanakan

sesuai dengan prosedur yang sudah tertera, dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari kecamatan Batu tidak merubah sistem prosedur yang telah ditetapkan. Dalam percepatan waktu pelayanan yang dilakukan Kecamatan Batu pada saat pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari masih kurang efisien dan efektif, hal ini dikarenakan pelayanan hanya dibuka mulai dari senin hingga rabu, selain itu sering terjadi kekosongan petugas untuk beberapa waktu. Untuk mendukung terlaksananya pelayanan diperlukan sarana dan prasarana yang memadai agar tercipta suasana yang nyaman. Sarana dan prasarana yang terdapat di Kecamatan Batu dalam upaya peningkatan pelayanan disediakan sarana seperti meja, kursi, serta ruang tunggu yang nyaman bagi para pemohon, hal ini terlihat dari ruangan yang tertata rapi serta nyaman. Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) menyatakan bahwa sarana dan prasarana termasuk dalam ciri pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, maka dari itu setiap instansi yang memberikan pelayanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana yang baik. Kemampuan petugas pelayanan juga merupakan salah satu penentu kualitas pelayanan publik, dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Batu bahwa kemampuan petugas sudah baik karena latar belakang pendidikan petugas serta seringnya pelatihan dan pendidikan yang diikuti oleh petugas kecamatan baik pelatihan secara internal maupun eksternal.

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dari Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Melalui Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Pada Kecamatan Batu

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan sore hingga malam hari sangat beragam, ada yang merasa puas dan ada yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Batu melalui pelayanan sore hingga malam hari. Kecamatan Batu sebagai penyedia pelayanan jasa seharusnya memperhatikan kepuasan masyarakat. Adapun indikator tingkat kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Menurut hasil penelitian yang saya lakukan, masyarakat belum begitu merasa puas terhadap prosedur pelayanan di Kecamatan Batu. Karena masyarakat/pemohon yang mau mengurus permohonan untuk mendapatkan rekomendasi masih berbelit-belit sehingga mereka sulit untuk memenuhi setiap prosedur yang ada di Kecamatan Batu.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011: 46) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Prosedur pelayanan sore hingga malam hari merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang terdiri atas beberapa indikator, diantaranya kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas atau prosedur yang jelas dan sederhana, kemampuan dan keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Prosedur pelayanan di Kecamatan Batu, terutama dalam prosedur pelayanan sore hingga malam hari sesuai dengan indikator yaitu memiliki standar dan prosedur yang jelas serta sederhana. Dengan begitu prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Batu dapat dikatakan sudah baik karena memiliki *Standad Operating Procedure* (SOP) tentang pelayanan permohonan rekomendasi, hanya saja terasa berbelit karena pelayanan harus melewati beberapa birokrasi seperti persetujuan kelurahan dan desa kemudian persetujuan dari pejabat struktural di kecamatan.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan salah satu indikator penting untuk mengetahui indek kepuasan masyarakat, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 tahun 2004 bahwa persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administrative yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan, persyaratan dalam pengurusan

permohonan untuk mendapatkan rekomendasi kecamatan terutama dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu sudah sangat jelas dan mudah untuk dipenuhi oleh setiap pemohon/masyarakat, walaupun ada beberapa pemohon yang dalam pengajuan permohonan masih ada yang belum dapat melengkapi persyaratan yang kurang lengkap.

Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) bahwa konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan sore hingga malam hari, Kecamatan Batu juga berusaha untuk mempermudah persyaratan pengurusan permohonan. Hal itu dilakukan agar setiap pemohon/masyarakat dapat lebih mudah mengurus permohonan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kecamatan Batu.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan merupakan salah satu indikator pengukuran indeks kepuasan masyarakat, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 bahwa kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Kejelasan petugas pelayanan sangat berpengaruh terhadap berjalannya proses

pelayanan publik, dengan adanya kejelasan petugas pelayanan berarti setiap petugas mengetahui tugasnya masing-masing.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 81 Tahun 1995 (dalam Hardiyansyah, 2011:48) ada beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikator antara lain meliputi prosedur, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu dan kriteria kuantitatif. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Kecamatan Batu dalam peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu bahwa setiap pegawai sudah mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan jabatan yang dipegangnya. Kejelasan petugas dapat dilihat dari hadirnya petugas sesuai dengan jadwal yang ditentukan dalam melaksanakan pelayanan sore hingga malam hari, yaitu adanya dua staf beserta satu pejabat struktural untuk memantau dan memberikan persetujuan jika ada pemohon yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Dengan adanya kejelasan petugas pelayanan, maka proses pelayanan publik terutama proses pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu dapat berjalan lancar dan dapat menciptakan kepuasan terhadap masyarakat.

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 bahwa kedisiplinan

petugas pelayanan merupakan satu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kecamatan Batu, masyarakat kurang merasa puas dengan kedisiplinan petugas pelayanan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari yang dirasa masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Hal tersebut dilakukan agar tidak ada lagi pegawai yang datang terlambat, tidak dapat hadir bahkan sampai jam pelayanan tutup lebih awal karena tidak ada pegawai yang piket.

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:46) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empaty* (Empati). Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan salah satu indikator yang ada dalam dimensi *Tangibel* (Berwujud) yang terdiri atas penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemudahan akses serta penggunaan alat bantu pelayanan. Oleh karena itu kedisiplinan petugas pelayanan sangat menentukan faktor pendukung dalam pelaksanaan pengurusan permohonan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu.

e. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 bahwa tanggung jawab

petugas pelayanan merupakan suatu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kecamatan Batu terkait peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan sore hingga malam hari, masyarakat kurang merasa puas akan tanggung jawab petugas pelayanan karena masih terdapat ketidakdisiplinan petugas pelayanan. Hal itu terbukti dengan adanya petugas yang tidak menjaga piket sesuai dengan jadwalnya beserta ada petugas yang datang terlambat sehingga dapat menghambat berlangsungnya pelayanan di Kecamatan Batu.

Menurut Gespersz (dalam Hardiyansyah, 2011:51) menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diantaranya ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggungjawab, kelengkapan, kemudahan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan memperoleh pelayanan, serta atribut pendukung. Dimensi peningkatan kualitas pelayanan salah satunya adalah tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diharapkan seluruh pegawai Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari harus memiliki kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik untuk mampu menerima permohonan serta penanganan keluhan dengan cepat agar tercipta pelayanan yang berkualitas.

f. Kemampuan Petugas Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 kemampuan petugas pelayanan merupakan salah satu unsur untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, kemampuan petugas pelayanan merupakan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Batu dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari sudah sangat baik. Hal tersebut karena ditunjang oleh tingkat pendidikan yang sangat tinggi beserta adanya fasilitas pendidikan dan pelatihan yang diberikan dari Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu beserta pelatihan internal yang dilakukan oleh Kecamatan Batu.

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly (dalam Hardiyansyah, 2011:47-48) kinerja pelayanan publik terdiri dari: produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, persaingan, pengembangan, serta kelangsungan hidup. Mutu merupakan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan/pemohon. Maka dari itu Kecamatan Batu harus terus melakukan pembenahan mutu untuk meningkatkan kemampuan organisasi maupun pegawai dalam melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu.

g. Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 bahwa kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Maka dari itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan beserta kepuasan masyarakat maka setiap instansi pelayanan harus memberikan waktu pelayanan yang cepat dan tanggap dalam penyelesaiannya.

Menurut Zeithmal dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) bahwa kualitas dapat diukur dari lima dimensi yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kecepatan pelayanan merupakan bagian dari dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) dimana kualitas pelayanan itu dilihat dari sisi kesanggupan untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Menurut hasil penelitian yang penulis lakukan, masyarakat atau pemohon yang sedang melakukan permohonan di Kecamatan Batu pada saat pelayanan sore hingga malam hari belum merasa puas terhadap waktu pelayanan di Kecamatan Batu. Hal tersebut terjadi karena masyarakat atau pemohon yang sedang mengurus permohonan di Kecamatan Batu terutama pada saat pelayanan sore hingga malam hari bahwa waktu pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Salah satu penyebabnya adalah karena adanya petugas yang masih sering terlambat dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari beserta masih seringnya terjadi kekosongan petugas piket terutama bagi para pejabat struktural yang memiliki andil dalam pemberian ijin permohonan di Kecamatan Batu. Dengan kata lain, waktu pelayanan di Kecamatan Batu

kurang berkualitas karena tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut akan berdampak negatif pada penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik terutama pada pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu.

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan salah satu unsur yang penting dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 bahwa keadilan mendapatkan pelayanan merupakan suatu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Menurut hasil penelitian yang penulis lakukan, masyarakat merasa bahwa tidak ada pilih kasih atau pandang bulu pada saat pemberian pelayanan, petugas selalu mendahulukan setiap pemohon yang sudah datang terlebih dahulu.

Salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (dalam Hardiyansyah, 2011:48) adalah keadilan yang merata yang mencakup/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik terutama pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu dalam menerapkan mekanisme pengurusan pelayanan permohonan telah berusaha semaksimal mungkin untuk bertindak adil kepada pemohon atau masyarakat yang melakukan permohonan di Kecamatan Batu. Oleh karena itu, kedudukan aparatur dalam rangka pelayanan publik bagi masyarakat akan menentukan

sejauh mana pemerintah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik memiliki maksud, tujuan, asas serta ruang lingkup. Kecamatan Batu menempatkan semua lapisan masyarakat dalam posisi sejajar sesuai dengan keinginan asas Perda Kota Batu yaitu kesamaan hak, persamaan perilaku/tidak diskriminatif dalam pemberian pelayanan.

i. Kesopanan dan Keramahan Pelayanan

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dalam melakukan pelayanan kekuatan sumber daya manusia merupakan hal yang paling utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batu. Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:53) bahwa kualitas pelayanan publik memiliki dimensi atau ukuran diantaranya bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati. Kesopanan dan keramahan pelayanan masuk dalam cakupan jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan Kecamatan Batu haruslah memenuhi unsur jaminan yang baik agar kualitas pelayanan publik dapat tercipta dan mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sangat ramah dan sopan. Hal tersebut terlihat

dari kesadaran setiap pegawai yang menerapkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) kepada pemohon yang datang untuk melakukan pelayanan di Kecamatan Batu. Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu maka kesadaran pegawai harus selalu ditingkatkan agar tercipta suasana yang mampu meningkatkan partisipatif dari masyarakat untuk selalu melakukan permohonan di Kecamatan Batu.

j. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kepastian pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam pelaksanaan indeks kepuasan masyarakat yang diterapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004. Dalam menyelenggarakan pelayanan harus ada kepastian jadwal pelayanan agar masyarakat dapat mengetahui kapan ijin permohonan yang mereka urus dapat selesai. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terutama dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu harus dilakukan semaksimal mungkin untuk melakukan peningkatan dalam beberapa aspek termasuk menentukan jadwal pengurusan permohonan. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan kepuasan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sebagian besar masyarakat telah mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan Kecamatan Batu sudah melakukan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang

ada, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan urusannya di Kecamatan. Tetapi tak sering juga ketepatan pelayanan juga terhambat karena faktor dari masyarakat yaitu belum bisa melengkapi ketentuan yang sesuai dengan prosedur yang ada di Kecamatan Batu.

k. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan merupakan salah satu indikator penting dalam peningkatan kualitas pelayanan serta unsur penting untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 bahwa kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Kenyamanan pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ketersediaan sarana dan prasarana seperti adanya ruang pelayanan, ruang tunggu, sarana informasi untuk dapat diakses oleh masyarakat tetapi juga ditentukan oleh petugas pelayanan dalam menciptakan suasana yang hangat dan ramah. Seperti sikap petugas kepada pemohon/masyarakat yang sedang melakukan permohonan di instansi yang bersangkutan.

Pendapat yang dikemukakan oleh Gespersz (dalam Hardiyansyah, 2011:51) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diantaranya ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan serta atribut

pendukung. Berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan Batu tentang pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari bahwa suasana didalam kantor sangat nyaman, hal tersebut terbukti dari lengkapnya sarana dan prasana penunjang kenyamanan lingkungan. Selain itu kenyamanan juga diciptakan oleh sumber daya aparatur yang ada di kantor kecamatan saat melaksanakan pelayanan sore hingga malam hari saat ada pemohon/masyarakat yang datang untuk mengurus permohonan langsung disambut dengan ramah oleh petugas yang bertugas. Kenyamanan lingkungan di Kecamatan Batu dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari tersebut menciptakan kenyamanan lingkungan bagi masyarakat yang melakukan permohonan.

1. Keamanan Pelayanan

Unsur keamanan memiliki beberapa persamaan dengan unsure kenyamanan lingkungan. Keamanan pelayanan terjadi ketika pelayanan berlangsung dengan aman, tidak ada gangguan-gangguan dari pihak yang dapat mengacaukan pelayanan yang sedang berlangsung tetapi juga ditentukan oleh petugas dalam menciptakan suasana yang kondusif. Keamanan pelayanan merupakan salah satu unsur dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 bahwa keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari hasil peneilitan yang dilakukan di Kecamatan Batu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan sore hingga malam hari yang dilaksanakan setiap hari senin hingga rabu mulai dari jam 16.00 sampai 21.00 WIB sudah sangat kondusif, hal tersebut terlihat dari keamanan lingkungan yang ada disekitar kantor kecamatan serta adanya petugas yang menjaga keamanan kantor pada saat pelaksanaan pelayan sore hingga malam hari berlangsung. Sikap petugas terhadap masyarakat juga menjadi kata kunci yang dapat menciptakan kenyamanan sekaligus keamanan psikis pada masyarakat.

Sesuai dengan dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik, Kecamatan Batu sudah memenuhi beberapa indikator kualitas pelayanan publik, dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari Kecamatan Batu semaksimal mungkin melakukan pelayanan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik, sehingga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program ini sudah memenuhi indikator pelayanan publik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu, untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sore hingga malam hari, maka penggunaan indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, dkk (Hardiyansyah, 2011:46) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 20
Indikator Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu

Indikator Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	Hasil Temuan
Penampilan petugas aparatur	- Bebas, Rapih dan Sopan
Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	- Penyediaan ruang baca, TV LCD, lahan parkir, ruang tunggu, bilik pelayanan sudah sangat memadai
Kemudahan dalam proses pelayanan	- Proses pelayanan sebelum ke Kantor Kecamatan harus memiliki surat rekomendasi dari Desa/Kelurahan - SOP yang dibuat oleh Kecamatan Batu dalam memberikan ijin rekomendasi tentang KTP/KK diantaranya adalah: a. Surat terusan untuk mengurus KTP/KK. b. Tahapan mekanisme proses penerbitan surat terusan urusan KTP/KK ditangani oleh: a) Petugas loket menerima berkas dan melakukan pemeriksaan b) Melakukan proses registrasi c) Meneruskan berkas ke Kasubag Umum dan Kepegawaian untuk di paraf d) Berkas diteruskan kepada Camat/Kasi
Kedisiplinan petugas pelayanan	- Kehadiran petugas pelayanan pada pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari masih banyak yang terlambat dan tidak tepat waktu
Penggunaan alat bantu	- Kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu seperti komputer sudah sangat baik dan memadai
Indikator Dimensi <i>Realibity</i> (Kehandalan)	Hasil Temuan
Memiliki standar pelayanan yang jelas	- SOP sudah jelas dan dipahami oleh setiap petugas pelayanan - SOP yang dibuat oleh Kecamatan Batu dalam memberikan ijin rekomendasi tentang KTP/KK

	diantaranya adalah: - Surat terusan untuk mengurus KTP/KK. - Tahapan mekanisme proses penerbitan surat terusan urusan KTP/KK ditangani oleh: - Petugas loket menerima berkas dan melakukan pemeriksaan - Melakukan proses registrasi - Meneruskan berkas ke Kasubag Umum dan Kepegawaian untuk di paraf - Berkas diteruskan kepada Camat/Kasi
Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu	- Kemampuan petugas pelayanan sudah memadai, hal ini didukung dari latar belakang pendidikan setiap pegawai Kecamatan Batu, dimana 70% berpendidikan S1, 3,3% lulusan STPDN, 3,3% lulusan D IV, 20% lulusan dari SLTA dan 3,3% lulusan dari Akademi Pemerintah. - Keahlian petugas pelayanan dilatih dan dididik melalui Diklat dari Badan Kepegawaian Daerah, serta pelatihan secara internal dan non formal untuk meningkatkan <i>knowledge product</i> tentang pelayanan.
Indikator Dimensi Responsivness (Ketanggapan)	Hasil Temuan
Merespon setiap pemohon	Ketika masyarakat melakukan permohonan maka petugas langsung merespon karena prinsip petugas kecamatan adalah mendahulukan kepentingan masyarakat dan tidak menunda pelayanan
Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat	Pelayanan dilakukan secara cepat, tepat dan cermat karena petugas sudah dibekali oleh pelatihan dan pendidikan agar mampu melayani masyarakat dengan baik

Indikator Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	Hasil Temuan
Petugas memberikan jaminan tepat waktu	- Sesuai dengan SOP dan persyaratan pelayanan sudah ditentukan jaminan waktu dalam pelaksanaan pelayanan, diantaranya adalah: a. Pemeriksaan berkas (1 menit) b. Proses Registrasi (1 menit) c. Meneruskan berkas kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian untuk di paraf (2 menit) d. Meneruskan berkas kepada Camat/Kasi untuk di paraf (3 menit) e. Ijin rekomendasi yang sudah lengkap dikembalikan kepada masyarakat (2 menit) - Total jaminan waktu yang dijaminakan oleh Kecamatan Batu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah 10 menit.
Indikator Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	Hasil Temuan
Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun	- Petugas pelayanan di Kecamatan Batu sudah menanamkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta ramah kepada pemohon dan membimbing pemohon dengan menjelaskan tentang persyaratan dan apa saja yang harus dipenuhi agar bisa mendapatkan ijin rekomendasi dari Kecamatan Batu.
Petugas tidak melayani secara diskriminasi	- Tidak ada sistem pandang bulu dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Batu, pemohon yang datang akan langsung dilayani oleh petugas pelayanan sehingga tidak terjadi diskriminasi dalam pelaksanaan pelayanan

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dari perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bahwa unsur prosedur pelayanan sudah menyesuaikan dengan standar operasional yang ada, dengan penggunaan prosedur yang jelas serta sederhana. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, persyaratan pelayanan harus dilaksanakan seefisien dan seefektif mungkin. Sesuai dengan konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk atau pelayanan agar mendapatkan kepuasan dari masyarakat. Terjadinya kekosongan harus ditindak dengan adanya kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan, setiap petugas harus mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan pelayanan serta adanya jadwal pelayanan akan meningkatkan kedisiplinan kepada petugas. Adanya penetapan jadwal beserta pengetahuan akan tugas dan fungsi dari masing-masing anggota, maka secara otomatis tanggung jawab dari petugas dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu dapat meningkat untuk penanganan keluhan. Kemampuan petugas dalam pelaksanaan pelayanan merupakan salah satu unsur vital yang harus terus ditingkatkan oleh setiap instansi pelayanan terutama Kecamatan Batu, pembenahan kemampuan petugas melalui pendidikan dan pelatihan secara internal maupun eksternal di tujukan untuk meningkatkan kemampuan organisasi maupun pegawai dalam pelaksanaan peningkatan kualitas

pelayanan. Dengan tingginya kemampuan petugas maka akan tercipta pelayanan yang cepat dan tepat. Tetapi dalam pelaksanaannya sering terjadi kendala yang diakibatkan dari pegawai itu sendiri, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat. Terlaksananya pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari kesopanan dan keramahan pegawai yang menyambut para pemohon yang datang dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) selain itu kenyamanan serta keamanan lingkungan pelayanan akan memberikan dampak yang positif kepada pemohon saat meminta pelayanan. Pelayanan yang diberikan Kecamatan Batu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari ini sudah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang nyaman, selain itu kecamatan juga mempersiapkan diri untuk menghadapi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan.

3. Faktor-Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu

a. Faktor-Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik karena sumber daya manusia memiliki kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam pelayanan publik. Berbicara mengenai kemampuan manusia dalam organisasi, menurut Zeithaml

dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi diantaranya *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Didalam kelima dimensi tersebut terdapat beberapa dasar yang perlu dimiliki pegawai agar dapat menjalankan tugasnya secara berdaya guna dan berhasil. Pada unsur *Tangibel* (Berwujud) terdiri atas indikator penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, sedangkan dalam unsur *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan/pemohon, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Untuk dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) terdiri atas indikator mampu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat. Sedangkan pada dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator petugas memberikan jaminan ketepatan waktu, biaya, legalitas serta kepastian biaya, dan yang terakhir merupakan dimensi *Empathy* (Empati) yang terdiri dari indikator petugas mendahulukan kepentingan permohonan, melayani dengan sikap ramah, sopan, santun, melayani dengan tidak diskriminatif serta menghargai setiap pelanggan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Batu mengenai upaya peningkatan pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari bahwa sumber daya di Kecamatan Batu sangat memadai sehingga dapat

mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Adanya kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik, cepat dan tepat sasaran. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM), Kecamatan Batu mengikuti berbagai macam pendidikan dan pelatihan seperti penjelasan dalam tabel 7 yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Batu mengenai komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan yang menunjukkan jumlah pegawai yang sudah mengikuti pendidikan dan pelatihan, selain itu Kecamatan Batu juga mempunyai inisiatif untuk meningkatkan kemampuan pegawainya dengan cara memberikan *knowledge product* secara internal agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang merupakan indikator pendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Gespersz (dalam Hardiyansyah, 2011:51) menyebutkan sarana dan prasarana merupakan dimensi atau atribut yang mendukung pelayanan seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya. Fasilitas ini dibutuhkan dalam setiap pelayanan dikarenakan untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas pegawai, mempermudah pergerakan para pemohon untuk menimbulkan rasa nyaman dan perasaan puas dari masyarakat yang melakukan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Batu bahwa sarana dan prasarana sangat memadai, pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu sudah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan kantor seperti ruang tunggu yang memadai, lapangan parkir yang besar, serta TV LCD untuk memberikan rasa puas kepada pemohon yang melakukan perijinan di Kecamatan Batu.

b. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sore Hingga Malam Hari Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

1) Persyaratan Permohonan Kurang Lengkap

Adanya persyaratan permohonan dalam suatu pengurusan permohonan sangatlah penting, tanpa adanya kelengkapan persyaratan akan mempengaruhi waktu pelayanan dan tidak akan diproses oleh pihak penyedia pelayanan. Pihak penyedia pelayanan disini adalah Kecamatan Batu, kurang lengkapnya persyaratan dapat menghambat berjalannya pelayanan publik. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari sering terdapat pemohon yang masih belum memenuhi atau melengkapi persyaratan sesuai dengan SOP yang dibuat oleh Kecamatan Batu.

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan, Kecamatan Batu selalu meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya dengan cara melakukan pelatihan dan pendidikan baik secara internal maupun eksternal. Setiap petugas diwajibkan untuk

mengikuti pendidikan dan pelatihan agar mampu meningkatkan daya pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, sarana dan prasarana juga mempunyai peran penting dalam menunjang pelayanan di Kecamatan Batu sehingga ini merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari. Dalam pelaksanaan pelayan jelas terdapat faktor yang akan menghambat berjalannya pelayanan, faktor penghambat yang ditemukan adalah faktor eksternal dimana masyarakat sendirilah yang menghambat berjalannya pelayanan karena seringnya terjadi ketidaklengkapan persyaratan untuk mendapatkan rekomendasi dari Kecamatan Batu.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kecamatan Batu yang kemudian diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai upaya peningkatan pelayanan sore hingga malam hari, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari pada Kecamatan Batu berdasarkan beberapa indikator, antara lain:

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Kecamatan Batu belum melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan. Percepatan waktu pelayanan dilaksanakan mengikuti *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dibuat oleh Kecamatan Batu, dengan estimasi pelayanan sekitar 5 sampai 10 menit. Sarana dan prasarana di Kecamatan Batu sangat lengkap dan memadai, terutama sarana ruang tunggu bagi pemohon yang nyaman serta masih dalam kondisi baik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan sangatlah penting. Oleh karena itu, selain petugas memiliki latar belakang pendidikan yang relatif tinggi dan seringnya diikutsertakan dalam pelaksanaan pelatihan dan pendidikan baik secara

internal maupun eksternal agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Peningkatan kualitas pelayanan publik dari perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui pelayanan sore hingga malam hari pada Kecamatan Batu:

Pelaksanaan prosedur pelayanan yang diberikan tidak terlalu berbelit, karena SOP yang dibuat sudah sangat sederhana. Kantor Kecamatan Batu sebagai penyedia pelayanan terutama dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan publik serta memberikan kemudahan persyaratan pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan, kejelasan petugas di Kecamatan Batu sudah cukup jelas dan sesuai dengan TUPOKSI masing-masing, tetapi kedisiplinan petugas dalam pelaksanaan pelayanan dirasa kurang. Sehingga kemampuan petugas pelayanan harus selalu ditingkatkan untuk selalu sadar akan tanggung jawab agar dapat melayani secara cepat, adil, sopan, serta menjamin kepastian jadwal pelayanan kepada pemohon. Selain itu Kecamatan Batu harus terus memperbaiki sarana dana prasarana untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan pelayanan di lingkungan Kecamatan Batu.

3. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batu

a. Faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik:

- 1) Sumber daya manusia

Berdasarkan data tingkat pendidikan serta keikutsertaan pegawai dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sudah bisa dikatakan bahwa SDM di Kecamatan Batu sudah cukup baik dan berkualitas.

- 2) Sarana dan prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan, kantor kecamatan telah menyediakan sarana dan prasarana yang sangat memadai untuk meningkatkan kenyamanan serta kualitas pelayanan.

b. Faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik:

- 1) Persyaratan pemohon yang kurang lengkap

Persyaratan pemohon yang kurang lengkap akan menghambat pelayanan, sehingga petugas tidak dapat menindaklanjuti untuk mengeluarkan rekomendasi karena persyaratan yang tidak terpenuhi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan sore hingga malam hari sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan pelayanan sore hingga malam hari penyederhanaan prosedur sangat diperlukan, hal ini merupakan salah satu upaya untuk

membedakan prosedur pelayanan reguler dengan pelayanan sore hingga malam hari. Sehingga mampu menyita perhatian dari masyarakat untuk melakukan permohonan.

2. Sarana dan prasana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan harus selalu ditingkatkan, serta kenyamanan dan keamanan lingkungan yang harus selalu dijaga agar tercipta suasana yang kondusif.
3. Kemampuan petugas pelayanan yang berpengaruh besar dalam pelaksanaan pelayanan harus selalu ditingkatkan dengan cara memberikan pelatihan dan pendidikan. Kecamatan harus sering mengadakan pelatihan dan pendidikan secara internal untuk menambah wawasan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. hal ini perlu dilakukan agar pegawai mempunyai kesadaran dalam meningkatkan mutu pelayanan dari segi kedisiplinan, tanggungjawab, kecepatan dalam memberikan pelayanan, keadilan serta kesopanan dan kepastian pelayanan.
4. Banyaknya persyaratan dalam melakukan permohonan dapat mengakibatkan kebingungan pada pemohon/masyarakat. Sehingga dibutuhkan selebaran atau banner untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat agar mengetahui apa saja yang dibutuhkan saat ingin melakukan permohonan di Kecamatan Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2015. *Batu Gagas Layanan Administrasi Malam Hari*. Diakses pada tanggal 27 Mei 2016 dari <http://kabar24.bisnis.com/read/20150113/78/390428/url>
- _____. 2016. *Kecamatan Batu Berikan Layanan 24 Jam Pada Warganya*. Diakses pada tanggal 28 Mei 2016 dari <http://www.malangtimes.com/baca/8355/20160105/173536/kecamatan-batu-berikan-layanan-24-jam-pada-warganya/>
- David Osborne dan Peter Plastrik, 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta
- Denhart, Robert B, and Janet Vinzant Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Rather than Steering* : PublicAdministration Review
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kaho, J. Riwu. 2005. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.Pan/2/2004
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Laporan Tahunan 2014 Ombudsman Republik Indonesia
- Miles, Huberman, dan Saldana. 2014, *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook)*. Singapore : SAGE Publications, Inc.
- Moleong, Lexi J, 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____. 2009, *Good Governance (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: DV Mandar Maju
- Napitulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta: Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Said, M. Mas'ud. 2008. *Arah Baru Otonomi Daerah di Indonesia*. Malang: UMM Press

- Sedarmayanti. 2009. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja: Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerjanya*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sinambela, Poltak, Lijan, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan. dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soehartono, Irawan. 2008. *Metode Penelitian Sosial, Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukma Sari, Ravicka. 2012. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batu)*. Universitas Brawijaya: Fakultas Ilmu Administrasi
- Thoha. Miftah 1990, *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Press
- Tjiptono, Fendy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*



PEMERINTAH KOTA BATU
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Jenderal Sudirman 507 Block office Gedung B Lantai 2

KOTA BATU

Batu, 22 Agustus 2016

Nomor : 072/1375/422.207/2016
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Camat Batu Kota Batu
di

BATU

Menunjuk surat pengantar dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tanggal 18 Agustus 2016 Nomor : 11003/UN10.3/PG/2016 Perihal Ijin Penelitian, bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : VELLI ARDIKA
NIM : 125030100111067
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas/Universitas : FIA/Universitas Brawijaya Malang
Alamat : Jl. Veteran Malang

Bermaksud mengadakan Penelitian pada Instansi yang Saudara pimpin dengan ketentuan sebagai berikut :

Judul : Upaya Peningkat Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Sore
Gingga Malam Hari di Kecamatan Batu)
Data Yang Dicari : - SK Pelayanan sore
- Data pengguna pelayanan
- Komposisi pengawas dan struktur organisasi
Lokasi : Kecamatan Batu Kota Batu
Peserta : -
Waktu : 29 Agustus 2016 s/d 29 Nopember 2016

Selama melakukan kegiatan wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku dan melaporkan secara tertulis hasil kegiatannya kepada instansi setempat.

Demikian untuk menjadikan maklum.

An. WALIKOTA BATU
KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA BATU



THOMAS MAYDO, S.Sos
Pembina

NIP. 19731209 199303 1 003

Tembusan :

Yth.Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang

PEDOMAN WAWANCARA

1. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan Kecamatan Batu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam memberikan pelayanan pada saat sore hingga malam hari?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan di Kecamatan Batu jika dilihat dari Indikator :
 - a. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan
 - b. Persyaratan Pelayanan
 - c. Kejelasan Petugas Pelayanan
 - d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
 - e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
 - f. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - g. Kecepatan dan Waktu Pelayanan
 - h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
 - i. Kesopanan dan Keramahan Petugas
 - j. Kewajaran Biaya Pelayanan
 - k. Kepastian Biaya Pelayanan
 - l. Kepastian Jadwal Pelayanan
 - m. Kenyamanan Lingkungan
 - n. Keamanan Pelayanan
3. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batu?
4. Peraturan atau dasar hukum apa yang mengatur tentang pelayanan publik di Kecamatan Batu?
5. Berapa jumlah penduduk kecamatan Batu yang menggunakan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu?
6. Bagaimana standart pelayanan publik di Kecamatan Batu?
7. Apa pernah Kecamatan Batu mengadakan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai penambahan pelayanan sore hingga malam hari di Kecamatan Batu? Apa saja yang di butuhkan dalam sosialisasi?
8. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan Sore hingga Malam hari di Kecamatan Batu , apakah ada pengaduan atau keluhan-keluhan dari masyarakat?

NO	328	TANGGAL	05.09.2016	NAMA	Kepu, Dwi Kusumadewi	ALAMAT	RT.01. RW. 11 Dusun Kedondong	KETERANGAN	Pelamar kerja	
NO	328	TANGGAL	05.09.2016	NAMA	Luthfiqator Kengedih	ALAMAT	Jl. Ir. Supriatna 29 RT.01 RW.04	KETERANGAN	Pelamar pekerjaan	
NO	330	TANGGAL	05.09.2016	NAMA	Bagus Muthiafauzoh	ALAMAT	Sisir	KETERANGAN	Melamar Kerja	
NO	331	TANGGAL	05.09.2016	NAMA	Muhammad Syifa Prabawa	ALAMAT	Sumbogo	KETERANGAN	pelamar pekerjaan	

Daftar Hadir Pemohon di Kantor Kecamatan Batu

NO	323	TANGGAL	05.09.2016	NAMA	Hendra Hanga Santha	ALAMAT	Nagatik	KETERANGAN	Pengantar pencarian Kulitkaha	
NO	323	TANGGAL	05.09.2016	NAMA	Fitria Hartono	ALAMAT	Temas	KETERANGAN	Melamar pekerjaan	
NO	325	TANGGAL	05.09.2016	NAMA	Supriatoh Hasan	ALAMAT	Nagatik	KETERANGAN	Pindah tempat	
NO	325	TANGGAL	05.09.2016	NAMA	Pelawa Nita Genggo	ALAMAT	St. Bono	KETERANGAN	Melamar pekerjaan	

Daftar Hadir Pemohon di Kantor Kecamatan Batu

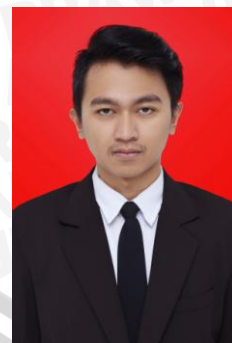
SAN	NO	TANGGAL	NAMA LENGKAP	ALAMAT	KETERANGAN
141			Dwi Narti	Sisir	
142			Silhan Priyo	Pesanggrahan	
143			Pandituli Mustafida		
144			Wahidin Ibrahim	Siakasih	
145			Eren dal	Nagatik	
146			Bimo		
147			Ira		
148			Bagi Pehos	Temas	
149			Lailatul	Temas	
150			M. Basadi	Sisir	
151			A. Haidarjona	Temas	
152			Raju Ade Saputra	Temas	
153			Sanjaya		
154			Hani Gihani	Sisir	
155			Hani Ruzana	Sungapan	
156			Am. Faldi	Temas	
157			M. Harau	Sumbogo	
158			M. Bial	Sisir	
159			Muhammad Syifa Bial	Temas	

Daftar Hadir Pemohon di Kantor Kecamatan Batu

JADWAL PELAYANAN BAGI PETUGAS KANTOR KECAMATAN BATU									
KABUPATEN	KANTOR	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN
KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN
KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN
KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN
KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN
KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN
KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN
KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN
KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN	KECAMATAN

Jadwal Pelayanan Bagi Petugas Kantor Kecamatan Batu

CURRICULUM VITAE



1. Nama : Velli Ardika
2. Tempat, Tanggal Lahir : Panipahan, 27 Januari 1995
3. Agama : Islam
4. Jenis kelamin : Laki-laki
5. Alamat : Jl Raya Gadang, Perum
Gadang Cahaya Raya F-20
RT 003/RW 008
6. HP : 082244333166
7. E-mail : Velliard2701@gmail.com
8. Hobby : Berenang dan Organisasi
9. Keahlian khusus : - dapat mengoperasikan PC, laptop
- dapat mengoperasikan Ms. Office
- Public Speaking
10. Anak ke- : 4 dari 4 bersaudara
11. Orang Tua
 - a. Ayah, Nama : Geger Supriadi
Pekerjaan : Wiraswasta

Pendidikan : SLTA
Alamat : Jl. Dharma, 78 , Panipahan
 - b. Ibu, Nama : Julijah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan : SLTP

Alamat : Jl. Dharma, 78 , Panipahan



12. Saudara Kandung :

No	Nama	L/P	TTL	Pendidikan
1	Arfa Rantau Zudiawan	L	Panipahan, 5 April 1985	SMK
2	Elen Martalena	P	Panipahan, 10 Maret 1986	S1
3.	Bayu Septia Nova	P	Panipahan, 21 September 1989	D3

13. Pendidikan Formal

No.	Jenjang Pendidikan	Nama Sekolah	Kota	Lulus Tahun
1	TK	TK Yayasan Perguruam Kartini	Panipahan	1999
2	SD	SD Yayasan Perguruam Kartini	Panipahan	2006
3	SMP	SMP Yayasan Perguruam Kartini	Panipahan	2009
4	SMA	SMA Laboratorium Universitas Negeri Malang	Panipahan	2012

14. Pengalaman Organisasi

No.	Organisasi	Jabatan	Periode
1	Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik	Staff Infokom	2013
2	Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik	Sekretaris Departemen Humas	2015

15. Pengalaman Kepanitiaan

No.	Lembaga Penyelenggara	Nama Kegiatan	Divisi	Tahun
1	HUMANISTIK	TEMAN JATIM	Staf PDD	2013
2	HUMANISTIK	Temu Administrator Muda Indonesia 2013	Co. Acara	2013
3	HUMANISTIK	Night Concert Dies Natalis HUMANISTIK	Sekretaris Pelaksana	2014

Demikian Curriculum Vitae ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat di pertanggungjawabkan. Atas perhatian Bapak/Ibu, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Velli Ardika