

**PENINGKATAN PROFESIONALISME APARATUR
DALAM MENGEMBANGKAN PELAYANAN
(Studi Pada Kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

ARIA SUANDA

NIM: 0210313006



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

2009

RINGKASAN

Aria Suanda, 2009, **Peningkatan Profesionalisme Aparatur Dalam Mengembangkan Pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri)**, Drs. Mochamad Rozikin, MAP., Drs. Sukanto, MS. 102 halaman.

Reformasi yang terjadi di Indonesia beberapa tahun belakangan ini telah banyak memberi pengaruh bagi kehidupan masyarakat. Terkait dengan pelaksanaan otonomi daerah khususnya pemerintah kabupaten dan kota, salah satu aspek pembangunan yang banyak dicermati oleh masyarakat adalah yang berhubungan dengan masalah pelayanan publik. Masyarakat menginginkan pelayanan yang diberikan tidak hanya sebagai pemenuhan tugas rutin dari aparatur saja. Kompleknya masalah pelayanan masyarakat, diperlukan kesungguhan dari pemerintah untuk selalu berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Mengingat begitu pentingnya masalah pemberian pelayanan kepada publik, maka pemerintah menetapkan standart pelayanan minimum sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan, yang diatur berdasar Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003. Oleh karena itu peningkatan profesionalisme aparat pemerintah dalam kualitas pelayanan perlu untuk ditingkatkan dalam upaya memenuhi standart pelayanan minimum tersebut.

Dalam skripsi ini permasalahan yang dibahas adalah pertama bagaimana profesionalisme pelayanan publik di kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri, kemudian upaya apa yang dilakukan kantor Kecamatan Semen untuk meningkatkan profesionalisme aparaturnya dalam mengembangkan pelayanan, dan terakhir faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri dalam mengembangkan pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan profesionalisme pelayanan publik di kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri. Selain itu juga untuk mendiskripsikan upaya-upaya yang dilakukan kantor kecamatan Semen untuk meningkatkan profesionalisme aparaturnya dalam mengembangkan pelayanan. Terakhir tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan.

Untuk mencapai tujuan tersebut dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Untuk memperoleh data dan informasi dilakukan dengan cara wawancara menggunakan pedoman wawancara dan catatan lapangan. Dari data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh data yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian.

Supaya data yang diperoleh relevan dengan masalah yang dianalisa, maka fokus penelitian dalam skripsi ini adalah pertama; Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri dilihat dari Kemampuan aparat dalam pemberan layanan yang meliputi Tanggung jawab pegawai, disiplin pegawai dan komitmen terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan. Kedua; Upaya yang dilakukan kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri untuk meningkatkan profesionalisme aparatur yang meliputi peningkatan kualitas sumber daya aparatur, praktek pelayanan prima. Dan yang ketiga; Faktor-

faktor Yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan yang meliputi tingkat pendidikan, sarana dan prasarana pelayanan, dan masa kerja pegawai dan etos kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme aparat kecamatan Semen dalam memberikan pelayanan sudah baik, komitmen terhadap prosedur yang telah ditetapkan juga cukup baik. Hanya saja dalam praktek pelaksanaan disiplin kerja masih kurang dan harus ditingkatkan. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Semen untuk meningkatkan kualitas aparturnya sudah cukup baik. Ketersediaan sarana dan prasarana di Kecamatan Semen juga sudah cukup baik didukung dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, yang mampu memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada. Secara umum pelayanan di Kecamatan Semen telah memenuhi standart pelayanan minimum akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi.



SUMMARY

Aria Suanda, 2009, **Officer Performance Accountability In Public Service (Study At District Office Semen Sub-Province Kediri)**, Drs. Mochamad Rozikin, MAP., Drs. Sukanto, MS, 102 pages.

Reform happened in Indonesia a few years lately has many giving influence for public life. Related to execution of area autonomy especially government of sub-province and town, one of development aspect which many observed by public is relating to public service problem. Public wishes service given not only as accomplishment of routine duty from officer only. its complex public service problem, required seriousness from government for trying gives service to public as well as possibly or service which excelen. Remembers so the importance of service giving problem to public, hence government specifies standart service of a minimum of as guidance in giving service, what arranged based on Keputusan MENPAN No. 63 The year 2003. Therefore improvement of professionalism of governmental government officer in quality of service require to be improved in the effort fulfilling standart service of the minimum.

In this skripsi problems studied is first how public service professionalism in office District Office of Semen Sub-Province Kediri, then effort what done by office District Office of Semen to increase professionalism of its the officer in developing prunes service, and the last is what factor that influencing improvement of professionalism of officer office District Office of Semen Sub-Province Kediri in developing prunes service.

Relates to this research the thing aim to discriptioning professionalism public service in office District Office of Semen Sub-Province Kediri. Beside that its also discriptioning efforts to done by district office of Semen to increase professionalism of its officer in developing prunes service. Last, purpose of this research is Discriptioning factors that influencing improvement of professionalism of officer in developing prunes service.

To reach purpose of the in this research applies qualitative research type. To obtain data and information is done by the way of interview to apply guidance of interview and note of field. From data obtained then analysed to obtain data which really relevant with a purpose to research.

So that data obtained is relevant with problem analysed, hence research focus in this skripsi is first; Professionalism of officer in public service in office District Office of Semen Sub-Province Kediri seen from government officer ability in giving of service covering Officer responsibility, officer discipline and commitment to service procedure specified. Second; Effort done by office District Office of Semen Sub-Province Kediri to increase professionalism of officer covering improvement of quality of resource officer, practice of prunes service. And third; Factors Influencing improvement of professionalism of officer in developing service of prunes covering level of education, facilities and basic facilities services, and of officer year of service and job activity ethos

Result of this research indicates that professionalism of district government officer of Semen in giving service can be told good enough, commitment to procedure which has been specified also have been good enough. But in practice execution of discipline worked that there are still less and must be improved.

Effort done by the Government of District of Semen to increase quality of its officer have been good enough. Availability of facilities and basic facilities in District Office of Semen also have been good enough is supported with availability of adequate human resource, capable to exploit the facilities and basic facilities. In general service in District Semen has fulfilled standart service of a minimum of however still need to be improved again.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada ALLAH SWT, pemilik dan penguasa alam semesta. Sholawat serta salam, semua kebaikan dunia dan akhirat tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT atas berbagai karunia yang tak terhitung jumlahnya. Dengan ijin-Nya akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, semangat dan bantuan sehingga skripsi ini berhasil penulis selesaikan, antara lain :

1. Bapak dan Ibu tercinta.
2. Bapak Drs. Mochamad Rozikin, MAP. selaku dosen pembimbing satu.
3. Bapak Drs. Sukanto, MS. selaku dosen pembimbing dua.
4. Segenap Dosen, karyawan dan karyawanati Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Drs. Agus Suntoro, SE. selaku Camat pada Kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri.
6. Segenap karyawan dan karyawanati Kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Selanjutnya skripsi ini penulis harapan bisa dimanfaatkan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama. Skripsi ini bukanlah sesuatu yang sempurna. Penulis memberikan kesempatan untuk saran dan kritikan sebagai usaha untuk memperbaiki kekurangan kekurangan yang mungkin ada.

Malang, Juli 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN	
RINGKASAN	ii
SUMMARY	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pemerintahan Daerah	7
1..Administrasi Pemerintahan Daerah	7
2..Pemerintah Kecamatan	9
B. Pengertian Pegawai Negeri sebagai Aparatur Pemerintah	11
C. Pengertian Profesionalisme	13
D. Pelayanan	16
1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik	16
2. Prinsip-Prinsip dan Asas Pelayanan Publik	18
3. Pelayanan Prima	20
E. Peningkatan Profesionalisme Aparatur Dalam Mengembangkan Pelayanan Prima	21
1. Peningkatan Kualitas Aparatur	21
2. Peningkatan Profesionalisme Dalam Pelayanan Publik	23
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Profesionalisme Aparatur Dalam Mengembangkan Pelayanan Prima	28

BAB III. METODE PENELITIAN 30

A. Jenis Penelitian.....	30
B. Fokus Penelitian	31
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian	32
D. Sumber Data.....	32
E. Tehnik Pengumpulan Data	33
F. Instrumen Penelitian	34
G. Analisis Data	35

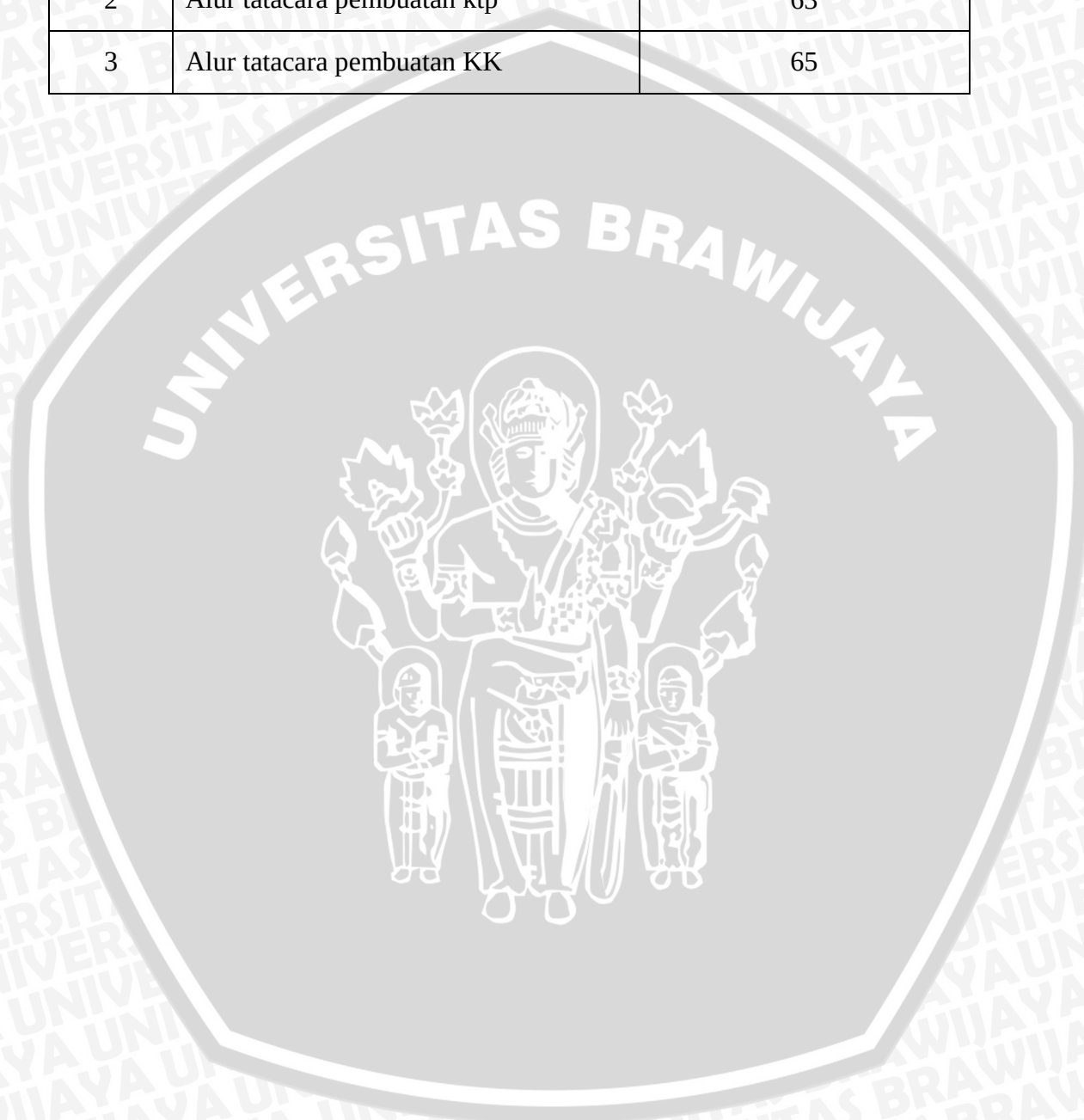
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data.....	35
1. Gambaran Umum Kecamatan Semen	35
a. Keadaan Umum Lokasi	36
b. Penduduk	38
c. Mata Pencarian Penduduk	40
d. Pendidikan	41
e. Potensi ekonomi	43
1) Pertanian	43
2) Industri	44
3) Perdagangan	45
2. Keadaan Kantor Kecamatan Semen	46
a. Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Semen	46
b. Keadaan Pegawai.....	51
c. Visi dan Misi.....	53
d. Tujuan dan Sasaran.....	53
B. Data Fokus Penelitian	55
1. Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semen Dilihat dari Kemampuan aparat dalam pemberian Layanan.	55
a. Tanggung Jawab Pegawai	55
b. Disiplin Pegawai	57
c. Komitmen Terhadap Prosedur Pelayanan yang Ditetapkan....	59

2. Upaya yang Dilakukan Kantor Kecamatan Semen Untuk Meningkatkan Profesionalisme Aparatur	67
a. Peningkatan Kualitas Sumberdaya Aparatur..	67
b. Praktek Pelayanan Prima.....	70
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Profesionalisme Aparatur dalam Mengembangkan Pelayanan Prima	75
a. Tingkat Pendidikan.....	75
b. Sarana dan Prasarana Pelayanan	76
c. Masa Kerja Pegawai dan Etos Kerja	76
C. Analisa Data	78
1. Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semen Dilihat dari Kemampuan aparat dalam pemberian Layanan	78
2. Upaya yang Dilakukan Kantor Kecamatan Semen Untuk Meningkatkan Profesionalisme Aparatur	80
a. Peningkatan Kualitas Sumberdaya Aparatur..	80
b. Praktek Pelayanan Prima.....	82
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Profesionalisme Aparatur dalam Mengembangkan Pelayanan Prima	84
BAB V. PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
1	Alur Tatacara pembuatan akta kelahiran	60
2	Alur tatacara pembuatan ktp	63
3	Alur tatacara pembuatan KK	65

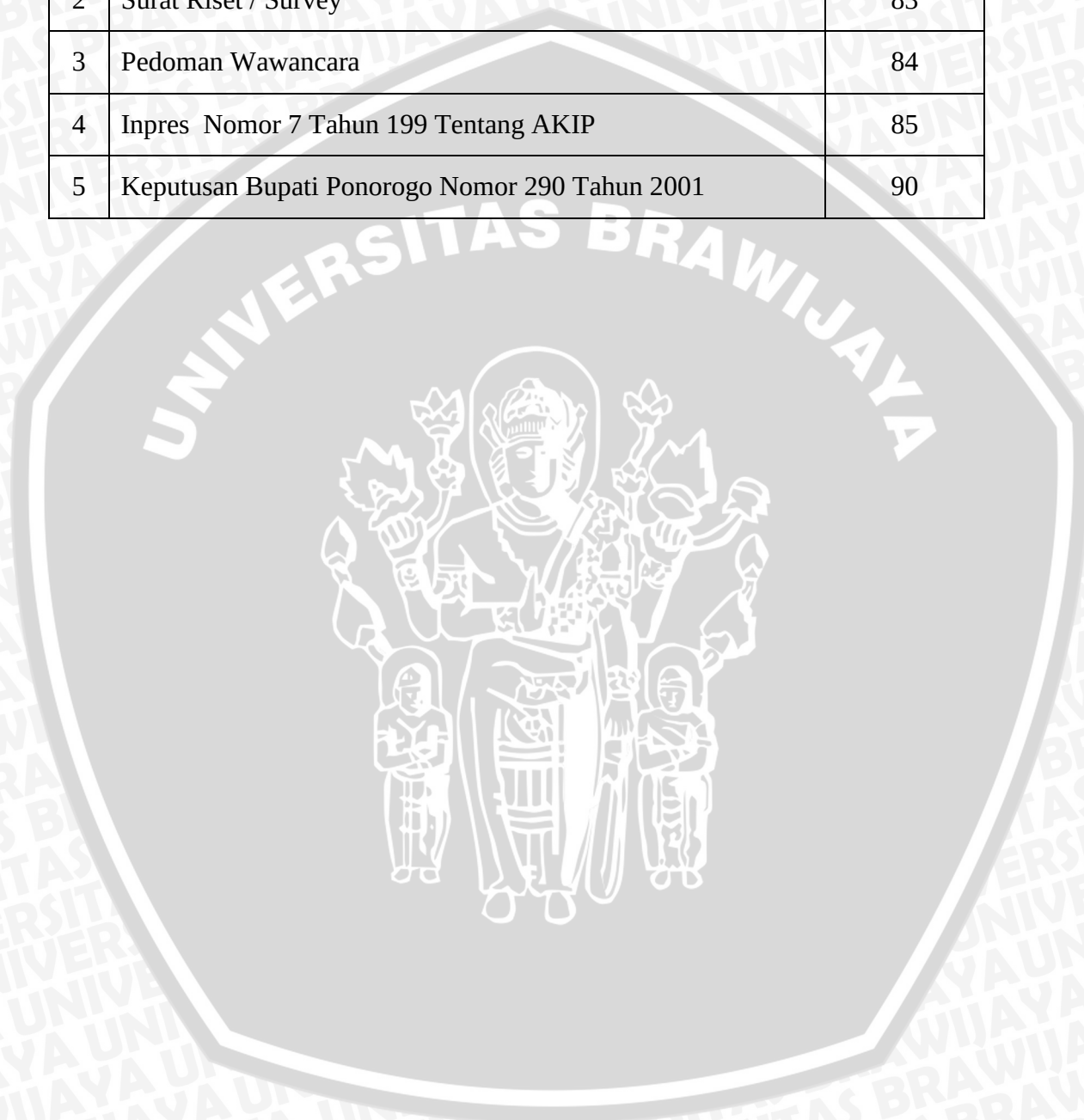


DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
1	Luas lahan kecamatan semen dan peruntukannya	37
2	Jumlah Penduduk Kecamatan semen	39
3	Jumlah rumah tangga menurut mata pencaharian	48
4	Jumlah Sekolah Menurut Tingkat Pendidikan Kecamatan Semen	42
5	Potensi Hasil Pertanian Kecamatan Semen	43
6	Potensi industri Kecamatan Semen	44
7	Potensi Perdagangan Kecamatan Semen	45
8	Susunan Pemangku Jabatan Struktural Pada Kecamatan Semen	51
9	Data Pegawai Tetap Kantor Kecamatan Semen	52
10	Data Pegawai Tidak Tetap Kantor Kecamatan Semen	53
11	Peraturan Waktu Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Semen	57
12	Inventaris Ruangan Kantor Kecamatan Semen	71
13	Pendapat Masyarakat Tentang Sikap Pegawai Kantor Kecamatan Semen	72
14	Pendapat Masyarakat Tentang Kecepatan Pelayanan Di Kantor Kecamatan Semen	74
15	Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Kecamatan Semen	75
16	Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Semen Berdasarkan Golongan Kepangkatan	77

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Curriculum Vitae	82
2	Surat Riset / Survey	83
3	Pedoman Wawancara	84
4	Inpres Nomor 7 Tahun 199 Tentang AKIP	85
5	Keputusan Bupati Ponorogo Nomor 290 Tahun 2001	90



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Gaung reformasi yang terjadi di Indonesia beberapa tahun belakangan ini telah membawa implikasi positif bagi masyarakat. Perubahan terus berlangsung dengan cepat. Dalam hal struktur perpolitikan, perubahan yang paling menonjol adalah pelaksanaan kebijakan otonomi daerah. Dengan adanya otonomi daerah, daerah dituntut untuk mengembangkan kemampuan daerah yang dimilikinya secara optimal sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan kepada daerah tersebut. Pada hakekatnya otonomi daerah merupakan usaha pemberdayaan masyarakat agar lebih mampu independen dalam mengatur hidupnya sendiri dan melahirkan pembangunan yang partisipatif. Lewat otonomi daerah, masyarakat mendapatkan kesempatan yang seluas-luasnya untuk mengartikulasikan aspirasinya dalam pembangunan daerah.

Dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa otonomi daerah kabupaten dan kota didasarkan atas asas desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Pemberian wewenang atas dasar desentralisasi tersebut menyebabkan wewenang bidang pemerintahan yang diserahkan kepada daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi pada dasarnya menjadi wewenang dan tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota sepenuhnya, baik yang menyangkut penentuan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi.

Terkait dengan pelaksanaan otonomi daerah khususnya pemerintah kabupaten dan kota, salah satu aspek pembangunan yang banyak dicermati oleh masyarakat adalah yang berhubungan dengan masalah pelayanan publik. Dewasa ini isu mengenai pelayanan publik semakin mencuat dengan besarnya tuntutan masyarakat untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, terutama melalui upaya peningkatan kinerja pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayan publik secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik banyak mendapatkan kritikan dan sorotan dari masyarakat karena selama ini mulai dari Orde Lama dan Orde Baru, bahkan sampai sekarangpun telah merasa diabaikan kepentingannya oleh birokrasi. Dengan kata lain selama itu pelayanan publik tidak pernah baik. Seperti yang kita ketahui selama ini, bahwa kinerja pegawai dalam organisasi pemerintahan sangatlah buruk, dimana banyak sekali pemborosan biaya yang diperparah dengan adanya unsur korupsi, kolusi dan nepotisme dalam tubuh birokrasi kita.

Oleh karena itu, semenjak dikeluarkannya Undang-Undang Pemerintah Daerah No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Dimasa reformasi seperti saat ini, kecamatan bukan lagi merupakan wilayah administrasi pemerintahan melainkan wilayah kerja dari perangkat daerah. Hal tersebut menjadikan kecamatan bukan lagi wilayah kekuasaan tetapi merupakan wilayah pelayanan. Bertitik tolak dari UU No. 32 Tahun 2004 pasal 126 ayat (1), kecamatan memiliki pengertian “suatu wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah Kota”. Sebagai rangkaian kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi dimana seorang administrator (Camat) adalah mengatur, maka administrasi pemerintah kecamatan yang merupakan bagian dari administrasi publik tidak lepas akan bagaimana mengatur dan menggerakkan orang-orang yang ada di wilayah kerjanya untuk sama-sama mensukseskan tujuan organisasi pemerintah kecamatan.

Dalam hal mensukseskan tujuan organisasi khususnya pemerintah kecamatan, perlu dilihat praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

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

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

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

Jika dicermati, masalah pelayanan publik tidaklah lepas dari kontribusi kinerja pegawai dalam birokrasi. Bisa dibilang bahwa, jika kinerja pegawai dinilai tidak profesional, maka bisa dipastikan bahwa pelayanan publik tidak berjalan dengan baik, karena pelayanan publik dapat dikatakan baik bila pelaksanaan pelayanan tersebut ditunjang dengan kualitas kerja pegawai yang profesional.

Selain itu, masalah lain yang dapat menghambat upaya pemberian pelayanan yang profesional kepada publik yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai. Hal ini otomatis menyebabkan banyaknya

keluhan dari masyarakat. Karena itulah agar peningkatan profesionalisme pegawai dalam pemberian pelayanan kepada publik dapat berjalan secara semestinya perlu adanya suatu kesungguhan dari aparat yang bekerja untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan mereka. Dengan demikian diharapkan kinerja mereka bisa lebih profesional sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan baik.

Mengingat begitu pentingnya masalah pemberian pelayanan kepada publik, oleh karena itu peningkatan profesionalisme aparat pemerintah dalam kualitas pelayanan adalah salah satu alternatif yang paling tepat dan mendesak untuk segera dilaksanakan. Sebagai pelaksana di lapangan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, aparatur pemerintah memerlukan spesialisasi keahlian serta ketrampilan yang memadai. Apalagi bila dikaitkan dengan komitmen Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya aparat yang profesional serta berkualitas maka tugas pekerjaan akan dapat ditangani dengan sebaik-baiknya yang pada akhirnya dapat menjamin tercapainya efektifitas pelayanan kepada masyarakat. Karena mengingat bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

Demikian halnya dengan pemerintahan wilayah Kecamatan Semen Kabupaten Kediri di dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dilengkapi dengan adanya aparat-aparat yang telah dibagi dalam tugas dan fungsi masing-masing. Di lain pihak dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan tersebut perlu didukung oleh aparat yang profesional, berkualitas, berdedikasi dan berdisiplin tinggi dalam rangka mencapai hasil yang baik dan sesuai dengan tujuan. Namun kenyataan bahwa dalam pelaksanaan tugas terkadang pemerintah terhalang dalam pencapaian tujuan yang disebabkan kualifikasi mental dan kapasitas aparatur yang kurang memadai, ini terlihat dalam kondisi budaya yang ada, dari kondisi disiplin kerja pegawai. Pemahaman terhadap tugas dan kewajiban, serta kerja sama antar pegawai dalam suatu organisasi masih terlihat kurang. Keadaan seperti ini akan menjadi kendala dalam pencapaian prestasi kerja yang baik serta akan menghambat pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan sekretariat pada kecamatan.

Oleh karena itu, dari pemikiran di atas peneliti tertarik memilih judul skripsi "Peningkatan Profesionalisme Aparatur Dalam Mengembangkan Pelayanan".

B. Perumusan masalah

Dalam kaitan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, maka jenis layanan itu dari hari ke hari senantiasa berkembang seiring dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat. Dan tentunya harapan dari masyarakat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu senantiasa dapat memberikan kepuasan kepada mereka.

Tuntutan akan pelayanan yang lebih baik dari masyarakat merupakan sesuatu yang tidak bisa terelakkan lagi seiring dengan perjalanan waktu dan perkembangan zaman, hal ini dipengaruhi oleh gaya hidup masyarakat yang semakin kritis dalam menilai sesuatu termasuk juga yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan dari pemerintah. Masyarakat menginginkan pelayanan yang diberikan tidak hanya sebagai pemenuhan tugas rutin dari aparatur saja. Kompleksnya masalah pelayanan masyarakat, diperlukan kesungguhan dari pemerintah untuk selalu berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya atau pelayanan yang prima.

Beranjak dari latar belakang permasalahan yang telah disampaikan tersebut maka dalam penelitian ini perumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana profesionalisme pelayanan publik di kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri?
2. Upaya apa yang dilakukan kantor Kecamatan Semen untuk meningkatkan profesionalisme aparturnya dalam mengembangkan pelayanan prima?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri dalam mengembangkan pelayanan prima.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan hal yang harus diketahui oleh peneliti yang hendak melakukann suatu kegiatan, sesuai dengan perumusan masalah maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendiskripsikan profesionalisme pelayanan publik di kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri.

2. Mendiskripsikan upaya-upaya yang dilakukan kantor kecamatan Semen untuk meningkatkan profesionalisme aparaturnya dalam mengembangkan pelayanan prima.
3. Mendiskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan prima.

D. Kontribusi Penelitian

Sedangkan kontribusi penelitian dapat diambil dari penulisan skripsi sebagai berikut :

1. Kontribusi Akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengayaan bagi perkembangan ilmu administrasi negara, terutama tentang peningkatan Profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan prima.
 - b. Dapat memberikan sumbangan informasi, perbandingan dan reformasi bagi peneliti lain yang akan melanjutkan penelitian mengenai topik yang sama.
- 2 Kontribusi Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan tentang tata cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme aparatur pemerintah dalam mengembangkan pelayanan prima.
 - b. Sebagai bahan masukan demi penyelenggaraan pembangunan Pemerintah Daerah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemerintahan Daerah

1. Administrasi Pemerintahan Daerah

Konsep Administrasi Pemerintahan Daerah dapat dibentuk dari tiga bagian konsep, yakni mengenai konsep administrasi, konsep pemerintahan dan konsep daerah, dimana masing-masing konsep tersebut memiliki batasan tersendiri yang selanjutnya dapat disatukan pengertiannya kedalam batasan pengertian yang berhubungan dengan konsep Administrasi Pemerintahan Daerah.

Untuk pengertian tentang konsep administrasi menurut pendapat Handyaningrat (1982 : 2) dikemukakan bahwa “Adminnistrasi meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Jadi tata usaha merupakan bagian kecil kegiatan daripada administrasi yang akan dipelajari”. Sedangkan menurut pendapat Siagian (1987 : 10) dinyatakan bahwa “Administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalisme tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Sejalan dengan itu The Liang Gie (1988 : 26), yang menyatakan bahwa: “Administrasi sebagai segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan pendapat diats, maka administrasi dapat dikemukakan:

- a. Merupakan kegiatan kerjasama antra dua orang atau lebih.
- b. Mempunyai tujuan tertentu.
- c. Pencapaian tujuan tersebut harus efisien dan efektif.

Setelah mengetahui beberapa pengertian tentang batasan konsep administrasi, maka selanjutnya untuk mengarah kepada batasan konsep Administrasi Pemerintahan Daerah secara menyeluruh, maka perlu pemahaman tentang batasan konsep Pemerintahan. Dimana konsep pemerintahan juga merupakan salah satu bagian dari keseluruhan konsep Administrasi Daerah.

Menurut pendapat Saparin (1986 : 21) bahwa: “Pemerintah menurut pengertian umum dapat diartikan sebagai wewenang badan-badan atau lembaga pemerintahan atau penguasa pemerintahan sebagai pejabat resmi untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan”.

Dengan demikian dalam pengertian Pemerintahan mengandung makna adanya wewenang atau kekuasaan yang dimiliki badan-badan pemerintahan atau organisasi pemerintahan yang juga dapat di identikan dengan para pejabat pemerintahan untuk melaksanakan dan mengelola kegiatan-kegiatan pemerintahan itu sendiri sesuai dengan batas dari wewenang yang dilimpahkan tersebut.

Sedangkan arti dari Pemerintahan Daerah menurut The liang Gie (1988 : 191) merupakan “Segenap penyelenggaraan wewenang yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu rangka kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu, yaitu apa yang hendak dicapai dengan diselenggarakannya kepentingan sekelompok penduduk yang mendiami suatu wilayah”. Selanjutnya juga disebutkan bahwa dalam Administrasi Pemerintahan Daerah memiliki 8 unsur, yaitu :

1. Organisasi.
Ialah proses kerja dengan hasilnya yang berupa rangka atau struktur yang menjadi wadah bagi berlangsungnya setiap usaha kerjasama manusia.
2. Manajemen.
Ialah Proses yang menggerakkan orang-orang dan mengarahkan peralatannya agar semuanya menuju kearah tercapainya tujuan usaha kerjasama yang bersangkutan.
3. Tata hubungan. .
Ialah proses pencapaian warta dari pihak yang satu kepada pihak lain dalam usaha kerjasama.
4. Kepegawaian.
Ialah proses yang berhubungan dengan penggunaan tenaga kerja dalam usaha kerjasama itu.
5. Keuangan.
Ialah proses yang berhubungan dengan pembiayaan dalam usaha kerjasama itu.
6. Perbekalan.
Ialah Proses penyediaan, penggunaan dan pemeliharaan benda dan peralatan lainnya dalam usaha kerjasama itu.
7. Ketatausahaan.
Ialah proses pembuatan, pengiriman dan penyimpanan bahan-bahan keterangan untuk keperluan pimpinan atau kelancaran usaha kerjasama itu.

8. Perwakilan.

ialah proses yang berusaha memelihara saling pengertian dan hubungan baik antara usaha kerjasama itu dengan masyarakat sekelilingnya.

Berdasarkan pengertian-pengertian tentang administrasi dan unsur-unsurnya, maka dapat dinyatakan bahwa Administrasi Pemerintahan Daerah merupakan segenap proses dalam penyelenggaraan wewenang daerah untuk kepentingan sekelompok penduduk dalam suatu wilayah. Dengan kata lain bahwa daerah telah memiliki kewenangan untuk mengatur daerahnya sebagai suatu pemerintahan sendiri dibawah pengawasan pusat. Hal ini memungkinkan daerah untuk memakai asas *good governance* dalam menjalankan pemerintahan yang baik.

2. Pemerintah Kecamatan

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

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan pelayanan umum.
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan ditingkat Kecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan Pemerintahan desa atau Kelurahan.

- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan desa atau Kelurahan.

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

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana disebutkan diatas Camat mempunyai fungsi:

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

Dalam rangka melaksanakan fungsi-fungsi tersebut di atas, maka pemerintahan wilayah kecamatan terbagi dalam bidang tugas yang meliputi usaha serta kegiatan seperti yang telah ditentukan. Untuk melaksanakan usaha-usaha kegiatan tersebut maka sangat diperlukan adanya aparat yang melaksanakannya.

B. Pengertian Pegawai Negeri sebagai Aparatur Pemerintah

Untuk menjamin tugas-tugas pemerintahan yang berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat, maka diperlukan Pegawai Negeri Sipil sebagai Aparatur Negara, abdi Negara dan abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan dan ketahanan kepada Pancasila dan Undang-Undang 1945, bersih, berwibawa, berguna, bermutu tinggi, dan sadar tugas serta tanggung jawabnya.

Seperti yang dikemukakan Djaenuri (1997:13-14) : “Para aparatur pemerintah pada tingkat tertentu harus menjadikan semangat untuk melayani kepentingan umum sebagai dasar motivasi dan memiliki komitmen pengabdian dan pelayanan yang bermuara memberikan kesenangan pada orang banyak.” Dalam berbagai tulisan, kata “Aparatur” mempunyai pengertian yang sama dengan kata “aparatur “. Dalam penulisan ini, digunakan kata “Aparatur”. Dilihat dari penggunaan kata maka Aparatur pemerintah terdiri dari dua kata yaitu “Aparatur” dan “pemerintah”. Menurut Bob (1990:154) menyatakan bahwa :”Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintah/negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek-aspek itu terutama ialah kelembagaan (organisasi) dan kepegawaian”. Adapun yang dimaksud dengan kelembagaan yang melaksanakan tugas pembangunan dan pemerintahan adalah kelembagaan yang dimulai dari Pemerintah Pusat sampai kelembagaan Desa.

Berdasarkan uraian tersebut maka yang disebut aparatur pemerintah menurut Rasyid (1997:27) adalah :

“Orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintah (badan eksekutif), yang meliputi : (a) Pejabat negara, yang bertugas di bidang pemerintahan, (b) Angkatan bersejata Republik Indonesia yang bertugas di bidang keamanan dan ketertiban; (c) Pegawai negeri Pusat dan Daerah; (d) Pegawai Republik Indonesia yang bertugas pada Perangkat Pemerintah Desa; (e) Aparatur Perekonomian Negara”.

Selanjutnya Handayani (1991:23) mengatakan bahwa :

Aparatur negara mempunyai spektrum yang luas dalam ruang lingkup negara, di dalamnya terdapat :

1. Aparatur pemerintah, yang lazim disebut juga birokrasi pemerintah.
2. Aparatur penegakkan hukum dan peradilan.
3. Aparatur perundang-undangan

4. Aparatur perekonomian negara dan lembaga keuangan negara yang lazim disebut juga aparatur BUMN (Badan Usaha Milik Negara).

Dari pengertian yang diuraikan di atas, disebutkan bahwa salah satu unsur aparatur pemerintah adalah mereka yang menduduki jabatan dan melaksanakan tugas pada lembaga pemerintahan yang pada dasarnya adalah seorang Pegawai Negeri Sipil.

Adapun pengertian Pegawai Negeri Sipil, menurut UU Kepegawaian No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (1993 : 3) adalah sebagai berikut:

”Pegawai negeri adalah mereka yang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas Negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundangan dan digaji menurut perundangan yang berlaku”.

Sedangkan menurut Undang-Undang No. 43 Tahun. 1999 Pegawai Negeri Sipil itu sendiri terdiri dari:

1. Pegawai Negeri Sipil
2. Anggota Tentara Nasional Indonesia
3. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia

Setiap calon pegawai yang diangkat menjadi pegawai diwajibkan mengikrakan sumpah pegawai, dan jugasetiap pegawai sebelum memegang jabatan harus mengikrakan sumpah atau janji jabatan.

Kepada pegawai dipercayakan tugas negara yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Dalam pelaksanaan tugas tersebut diperlukan keikhlasan, kejujuran dan tanggung jawab. Sebagai salah satu usaha untuk menjamin pelaksanaan tugas kedinasan dengan sebaik-baiknya, maka setiap calon pegawai wajib mengangkat sumpah pegawai dihadapan atasan yang berwenang menurut agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

C. Pengertian Profesionalisme

Pegawai atau aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat atau negara seperti yang telah dijelaskan diatas memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sifat yang menonjol dari administrasi adalah bersifat pelayanan yang bertujuan membantu pekerjaan organisasi secara keseluruhan Menurut Moekijat (1991:99) penilaian pelaksanaan pekerjaan ialah : “Merupakan suatu proses penilaian individu mengenai pelaksanaan pekerjaannya di tempat kerja untuk memperoleh kemajuan secara sistimatis”. Untuk itu, penilaian kinerja seorang pegawai pada prinsipnya dapat dilihat dari tingkat kemajuan yang telah dicapai dalam bekerja.

Dengan adanya aparat yang berkualitas maka tugas pekerjaan akan dapat ditangani dengan sebaik-baiknya yang pada akhirnya akan dapat menjamin terciptanya efektifitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai peranan yang sangat menentukan dalam suatu organisasi, oleh karena itu pegawai dituntut untuk dapat bekerja secara profesional. Artinya mampu mewujudkan perubahan dengan secara inovatif dan proaktif. Untuk melihat apakah pegawai dapat memenuhi kriteria professional, maka berkaitan dengan hal tersebut perlu dipahami beberapa pendapat tentang arti profesionalisme.

Menurut Wiknjosoebroto dalam Joko Widodo (2007:46) mengemukakan:

”profesionalisme adalah suatu paham yang menciptakan adanya suatu kegiatan kerja didalam masyarakat. Kegiatan-kegiatan tersebut yakni sebagai berikut:

1. merefleksikan adanya itikad untuk merealisasikan nilai kebajikan yang dijunjung tinggi oleh masyarakat yang karena itu tidak mengharapakan upah materiil dari pihak profesional pelakunya, melainkan tegaknya kehormatan diri
2. dikerjakan berdasarkan kemahiran teknis yang bermutu tinggi, karena itu mensyaratkan adanya pendidikan dan latihan bertahun tahun secara eksklusif dan berat
3. dalam pelaksanaannya menundukkan diri pada kontrol sesama yang terorganisasi, berdasarkan kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama dalam organisasi”.

Sedangkan menurut Siagian dalam Sudarmayanti (2004 : 77) "profesionalisme adalah kehandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti".

Sedangkan kriteria dari profesionalisme menurut BPKP dalam Ratminto&Atik (2005 : 123) bahwa profesionalisme meliputi:

- a. Komitmen dan konsistensi
- b. Wewenang dan tanggung jawab
- c. Integritas
- d. Ketepatan/keakurasian dan kecepatan
- e. Disiplin dan keteraturan kerja
- f. Penguasaan ilmu dan teknologi

Nilai-nilai yang terkait dengan sikap profesionalisme yang telah disebutkan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Komitmen dan konsistensi*

Komitmen dan konsistensi dapat diartikan memegang teguh sepenuh hati dan taat dalam melaksanakan tugas yang telah ditetapkan oleh organisasi. Komitmen dan konsistensi terhadap visi dan misi organisasi sangat diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Dengan komitmen dan konsistensi kepada visi dan misi organisasi akan mendorong pegawai melaksanakan kegiatan organisasi sejalan dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

b. *Wewenang dan tanggung jawab*

Wewenang artinya hak dan kekuasaan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan tanggung jawab artinya kesediaan menanggung sesuatu yaitu bila salah wajib memperbaiki atau berani dituntut atau diperkarakan. Tanggung jawab hendaknya seimbang dengan kewenangan yang dimiliki. Wewenang diperlukan agar dalam melakukan atau melaksanakan suatu kegiatan mempunyai dasar hukum, sehingga legalitas kegiatan tersebut tidak diragukan. Kewenangan yang diberikan harus disertai dengan tanggung jawab apabila ada penyimpangan dalam pelaksanaan kewenangan tersebut. Kewenangan yang disertai tanggung jawab bertujuan untuk mendorong semangat berakuntabilitas bagi para aparatur Negara dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan.

c. *Integritas*

Integritas adalah kepribadian yang dilandasi unsur, kejujuran keberanian dan pertanggung jawaban sehingga menimbulkan kepercayaan dan rasa hormat. Orang yang mempunyai integritas yang baik adalah orang yang selalu konsisten dalam kata dan perbuatan. Integritas sangat diperlukan untuk mendorong praktik-praktik yang sehat dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Dengan integritas yang tinggi seorang pegawai akan selalu bertindak jujur yang pada akhirnya akan mendorong terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

d. *Ketepatan/keakurasian dan kecepatan*

Ketepatan artinya mengenai sasaran, mencapai tujuan, ketelitian dan bebas kesalahan. Sedangkan kecepatan artinya menggunakan atau membutuhkan waktu yang lebih pendek. Ketepatan dan kecepatan memberikan kepastian dalam arti waktu, kuantitas dan kualitas yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pemberian layanan kepada stake holders. Ketepatan/keakurasian sangat diperlukan agar data yang dihasilkan dari suatu kegiatan dapat digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat. Ketepatan dan kecepatan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam penggunaan waktu dan sumber daya.

e. *Disiplin dan keteraturan kerja*

Secara konseptual disiplin merujuk pada sikap yang selalu taat pada peraturan dan prinsip-prinsip tertentu. Keteraturan lebih menunjukkan perilaku yang konsisten mengikuti ketentuan dan prosedur tertentu. Disiplin dan keteraturan kerja sangat diperlukan agar dalam pelaksanaan setiap kegiatan para pegawai selalu mengikuti ketentuan yang berlaku. Sikap disiplin akan membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dan sesuai dengan kondisi yang disyaratkan. Disiplin dan keteraturan kerja bertujuan untuk membentuk watak aparatur yang menghargai waktu dan bekerja secara sistematis dan terencana.

f. *Penguasaan ilmu dan teknologi*

Ilmu pengetahuan adalah hasil studi dan penelitian baik murni maupun terapan yang diolah dengan metode tertentu sehingga bermanfaat bagi kehidupan individu, instansi maupun masyarakat luas. Teknologi adalah metode atau cara untuk menghasilkan suatu produk barang/jasa tertentu yang dibutuhkan instansi

atau masyarakat. Penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat diperlukan karena akan mempermudah pegawai dalam melakukan tugasnya. Peralatan yang menggunakan teknologi tinggi akan tidak berguna jika tidak disertai dengan kemampuan menggunakannya. Dengan demikian penguasaan ilmu dan teknologi bertujuan agar pegawai dapat memanfaatkan peralatan berteknologi canggih untuk mempermudah pelaksanaan tugasnya.

Dari definisi yang telah disebutkan diatas maka dapat diketahui bahwa profesionalisme merupakan suatu kehandalan dalam melaksanakan dan menjalankan profesi atau pekerjaan. Dengan dapat dipahaminya arti profesionalisme beserta ciri dan kriterianya seperti yang telah diuraikan diatas, maka diharapkan setiap individu dari aparatur dapat berupaya untuk menerapkan profesionalisme tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya

D. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik

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

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

Sedangkan menurut Moenir (2001: 16-17) bahwa pelayanan adalah:

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

Pelayanan menurut (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003) adalah:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan”.

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

Sejalan dengan hal tersebut Cristopher dalam W.Riawan Tjandra, dkk (2005:3) menyatakan bahwa

“pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dalam jangka panjang”.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau Mutu Pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat(W.Riawan Tjandra, dkk:2005:3-4).

Dari pengertian pelayanan sebagaimana pendapat para ahli yang telah teruraikan diatas, maka pengertian pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat/instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik yang berupa barang maupun jasa sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada publik.

2. Prinsip-prinsip dan Asas Pelayanan Publik

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

- a. Kesederhanaan.
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan.
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian waktu.
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi.
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan.
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab.
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses.
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan.
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana

memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka

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

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif dan kualitas maupun produktifitas yang tinggi, merupakan hal yang penting. Pelayanan berawal dari desain produk dan termasuk interaksi dengan pelanggan, dengan tujuan memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi, pelanggan mungkin lebih puas. Sebagai akibatnya, untuk meningkatkan daya saing organisasi mereka harus bekerja untuk meningkatkan pelayanan. Pelayanan prima yang merupakan terjemahan dari *excellent service* berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik.

Berkaitan dengan perilaku pelayanan prima sektor publik perlu dipahami bahwa menurut Sedarmayanti (2004 : 81) pelayanan prima adalah: "Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat pelanggan/pengguna jasa, pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan, dan pelayanan diberikan sesuai, sama atau lebih dari standar yang telah ditetapkan".

Faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Sedarmayanti (2004 :80) bahwa:

"untuk itu maka dalam memberikan pelayanan yang prima hendaknya mengacu pada hal-hal sebagai berikut:

1. Kepuasan total pelanggan.
2. Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan.
3. Membangun kualitas dalam sebuah proses.
4. Menerapkan filosofi berdasarkan fakta
5. Menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal".

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pelayanan prima. Untuk mencapai kepuasan total dan atau keuntungan pelanggan, aparat yang bertugas melayani masyarakat dituntut untuk menghayati berbagai elemen seperti yang telah disebutkan diatas yang dapat memberi kepuasan pada pelanggan. Untuk itu elemen-elemen tersebut diatas harus dapat ditanamkan dalam setiap individu aparatur pemerintah untuk dapat mewujudkan pelayanan yang benar-benar prima.

E. Peningkatan Profesionalisme Aparatur Dalam Mengembangkan Pelayanan yang Prima

1. Peningkatan Kualitas Aparatur

Terkait dengan kinerja yang profesional dari pegawai, maka untuk dapat mewujudkan suatu kinerja yang profesional diperlukan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan atau kualitas kinerja dari pegawai itu sendiri. Dan hal ini menuntut adanya peningkatan kemampuan dari aparatur pemerintah agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan profesional. Untuk dapat meningkatkan kualitas pegawai diperlukan upaya pembinaan pegawai. Pengertian pembinaan kepegawaian menurut Pamudji (1987:7) bahwa:

"Perkataan pembinaan berasal dari kata bina yang berarti sama dengan bangun. Jadi pembinaan dapat diartikan sebagai pembangunan yang sesuatu menjadi baru dan memiliki nilai-nilai yang lebih tinggi, dengan

demikian pembinaan juga mengandung makna sebagai pembaharuan yaitu melakukan usaha-usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih sesuai atau cocok dengan kebutuhan menjadi lebih sesuai atau cocok dengan kebutuhan menjadi baik dan lebih bermanfaat”.

Selanjutnya menurut A.S moenir (1989:160) pembinaan pegawai mencakup pengembangan pegawai yaitu suatu usaha yang ditujukan untuk memajukan pegawai baik dari segi karier, pengetahuan, maupun kemampuan. Lebih lanjut ia menjelaskan pula bahwa terdapat tiga cara kegiatan yang ditujukan untuk mengembangkan pegawai:

- a. Melalui pendidikan dan pelatihan
- b. Melalui promosi
- c. Melalui pendidikan transfer

Seperti yang telah disebutkan diatas untuk dapat melakukan peningkatan kualitas dari aparatur, dibutuhkan suatu pembinaan dan pembinaan itu sendiri dilakukan dengan melakukan pelatihan. Sedangkan pelatihan pegawai dapat dilakukan dengan diklat. PP. No 101 Tahun. 2000 tentang diklat jabatan PNS pasal 2 menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan bertujuan:

1. Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap untuk dapat melaksanakan tugas, jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai kebutuhan instansi.
2. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa
3. Memantapkan semangat dan sikap pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan masyarakat
4. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika, pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan dan terwujudnya pemerintahan yang baik

Selanjutnya masih dalam PP. No 101 Tahun. 2000 tentang diklat jabatan PNS diatur beberapa hal sebagai berikut:

Diklat dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu diklat prajabatan dan diklat dalam jabatan. Diklat prajabatan adalah merupakan syarat pengangkatan CPNS menjadi PNS. Diklat prajabatan ini terdiri dari:

- a. Diklat prajabatan golongan I untuk menjadi PNS golongan I

- b. Diklat prajabatan golongan II untuk menjadi PNS golongan II
- c. Diklat prajabatan golongan III untuk menjadi PNS golongan III

CPNS wajib diikutkan dalam diklat prajabatan selambat-lambatnya 2 tahun setelah pengangkatannya sebagai CPNS, dan CPNS wajib ikut dan lulus dalam diklat ini untuk dapat diangkat sebagai PNS.

Sedangkan Diklat dalam jabatan dibedakan menjadi:

- a. Diklat kepemimpinan
- b. Diklat fungsional
- c. Diklat teknis

Diklat kepemimpinan dimaksudkan untuk mencapai persyaratan kompetensi kepemimpinan aparatur pemerintah sesuai dengan jenjang. Sedangkan Diklat fungsional dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional masing-masing. Jenis dan jenjang Diklat fungsional ini ditentukan oleh instansi yang membina jabatan fungsional yang bersangkutan. Sementara itu Diklat teknis dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas PNS. Diklat ini dilaksanakan secara berjenjang yang jenis dan jenjangnya diatur oleh instansi yang bersangkutan.

Untuk dapat mencapai tujuan dalam usaha peningkatan profesionalisme aparatur pemerintah, maka dilakukan diklat-diklat seperti yang telah disebutkan dan dijelaskan diatas. Menurut Ratminto&Atik (2005:157) bahwa dengan diklat diharapkan dapat mengarah pada:

1. Peningkatan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa dan negara
2. Peningkatan kompetensi teknis dan manajerial
3. Peningkatan efisiensi dan efektifitas dan kualitas pelaksanaan tugas

Selain itu dengan diadakannya diklat, maka diharapkan mampu:

1. Memberikan pengetahuan dan keterampilan untuk memperbaiki kinerja
2. Mempersiapkan aparat atau pegawai menghadapi tantangan zaman, permintaan yang terus meningkat
3. Menyediakan pelatihan yang bersifat teknis profesional secara terus menerus untuk menghindari kekurangan pengetahuan dan keterampilan

4. Mempersiapkan aparatur untuk siap dan tanggap dalam melaksanakan reorganisasi, perubahan misi dan inisiatif administrasi sesuai dengan perkembangan pembangunan

2. Peningkatan Profesionalisme dalam Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan kepada publik aparat harus dapat berupaya untuk meningkatkan kinerjanya untuk dapat lebih professional dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya upaya peningkatan kualitas dan kemampuan pegawai seperti yang telah dijelaskan diatas sebelumnya, maka diharapkan aparat dapat lebih berkualitas sehingga mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan handal serta profesional khususnya dalam memberikan pelayanan kepada publik. Akan tetapi dengan adanya aparat yang memiliki kemampuan dan berkualitas saja belum dapat menjamin terwujudnya kinerja yang professional dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima, diperlukan upaya-upaya peningkatan profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Joko Widodo (2007:158-159) ada beberapa alternatif yang perlu dilakukan oleh pemerintah dalam membangun kinerja yang professional dalam pelayanan umum:

1. Penyediaan perangkat aturan dan prosedur sistem pelayanan
Aturan dan prosedur pelayanan ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi para aparatur dan juga sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan masyarakat sekaligus dapat dijadikan sebagai standar dalam menilai kinerja dalam memberikan pelayanan
2. Mendekatkan pelayan dengan yang dilayani
kebijakan ini diharapkan pelayanan dapat dilakukan dekat, cepat, dan tepat sehingga kualitas layanan bias menjadi lebih baik
3. Kebijakan pelayanan prima
setiap perangkat dan aparatur yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat dianjurkan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Dan diharapkan tidak hanya kualitas layanan saja yang menjadi baik, tetapi juga masyarakat menjadi puas atas layanan yang diberikan oleh perangkat dan aparatur pemerintah
4. Kebijakan etika pelayanan
Penerapan kebijakan ini ditekankan pada aspek sikap dan perilaku petugas selama memberikan layanan publik. Selama memberikan pelayanan petugas harus memegang prinsip nilai etika pelayanan yang telah dibangun dan dikembangkan oleh pemerintah.

Selanjutnya dijelaskan pula bahwa beberapa prinsip nilai etika pelayanan publik antara lain:

1. Nilai responsible menganjurkan agar aparat pelayan publik memiliki rasa tanggung jawab dan professional selama memberikan pelayanan
2. Nilai akontabilitas menganjurkan agar aparat pelayan publik harus mampu memberi keterangan penjelasan dan jawaban atas pertanyaan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat
3. Nilai kompetitif menganjurkan aparat pelayan publik harus bisa berkompetisi dengan teman sekelega dalam memberikan pelayanan publik
4. Nilai responsive menganjurkan aparat pelayan public agar cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat
5. Nilai adaptif menganjurkan aparat pelayan publik agar harus sesegera mungkin dapat melakukan penyesuaian terhadap tuntutan dan perubahan yang terjadi

Dengan adanya upaya peningkatan profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat mengarah kepada peningkatan kinerja yang professional dalam memberikan pelayanan. Upaya yang dimaksud tersebut sebagaimana yang terdapat dalam lampiran Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.04/1991 antara lain :

- a. Penciptaan iklim yakni, aparatur pemerintah harus sudah terbiasa berkerja secara kelompok budaya kerja, diharapkan kepada mereka yang telah tertanam rasa saling percaya dan saling menghormati.
- b. Penyusunan tujuan dan sasaran Yakni menentukan tujuan/sasaran untuk mendorong penyempurnaan pimpinan tetap bertanggung jawab atas keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran.
- c. Pelatihan yakni, melakukan penguasaan tentang dasar-dasar proses manajemen, meningkatkan kualitas, pengendalian mutu dan pengendalian perencanaan pendidikan dan latihan diberikan khusus untuk menyangkut arti konsepsi budaya kerja keuntungan-keuntungan dan hambatan serta cara memperkenalkan budaya.

Kepuasan masyarakat yang mana merupakan tujuan utama dalam pelayanan prima, oleh karena itu sebagai aparatur pelayan diharapkan untuk dapat menciptakan citra positif dimata masyarakat. Untuk itu aparatur pemerintah Negara harus mampu melaksanakan tugasnya memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraanya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan.

Selain itu untuk dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka aparat pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya sebagai aparat yang profesional dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Kemudian Djaenuri (1997:124) menyatakan,

“untuk melaksanakan tugas pelayanan masyarakat seperti yang diharapkan yaitu pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan tuntutan masyarakat, ada 4 (empat) hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah :

1. Harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat.
2. Harus aktif melihat berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat untuk selanjutnya mencari berbagai pilihan jalan keluar dari pemecahannya.
3. Mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen modern guna mencapai efisien dan efektivitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat.
4. Harus memiliki disiplin yang tinggi”.

Dengan upaya peningkatan profesionalisme aparatur, baik secara langsung maupun tidak langsung akan dapat menunjang proses kinerja yang profesional yang selanjutnya akan memudahkan pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien serta menumbuhkan dan mengembangkan daya inovasi dan kreativitas bagi aparat pemerintah kecamatan pada khususnya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas bahwa upaya peningkatan profesionalisme aparatur dalam pengembangan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang prima bagi aparat pemerintah kecamatan adalah dengan meningkatkan semangat efisiensi dan efektivitas kerja dalam rangka mencapai hasil pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan berdaya guna dan berhasil guna bagi pembinaan masyarakat di wilayahnya serta jajaran pemerintah wilayah kecamatan. Upaya peningkatan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hendaknya dapat menjadikan aparat pemerintah yang memiliki sikap yang dapat diandalkan dalam melaksanakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat.

Kemudian berkaitan dengan pelayanan prima dimana yang menjadi tolak ukur pelayanan prima ini adalah kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur pemerintah, maka aparatur pemerintah harus dapat menunjukkan profesionalismenya dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat serta memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal pemberian pelayanan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 seperti yang telah disebutkan diatas, yang mana kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat dalam hal pemberian layanan dari aparat pemerintah kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur Pelayanan**
Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. **Persyaratan Pelayanan**
Persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**
Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**
Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**
Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian layanan
6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**
Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. **Kecepatan Pelayanan**
Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**
Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani
9. **Kesopanan Dan Keramahan Petugas**
Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. **Kewajaran Biaya Pelayanan**
Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan
11. **Kepastian Biaya Pelayanan**
Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. **Kepastian Jadwal Pelayanan**
Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. **Kenyamanan Lingkungan**
Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapid an teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

14. 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.

Dengan telah diketahuinya 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat dalam hal pemberian layanan dari aparat pemerintah kepada masyarakat seperti yang telah disebutkan diatas, maka diharapkan aparat pemerintah dapat menerapkannya dalam upaya pemberian layanan kepada masyarakat. Dengan demikian maka diharapkan akan dapat mewujudkan pelayanan yang prima.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur kantor Kecamatan Semen Kab. Kediri dalam mengembangkan pelayanan prima.

Terkait dengan upaya peningkatan kualitas pegawai dalam rangka mewujudkan suatu kinerja pegawai yang professional, tidak lepas dari masalah-masalah yang berkaitan dengan usaha tersebut. Dalam upaya peningkatan profesionalisme pegawai, masih dapat ditemui kendala-kendala. Kendala-kendala ini jika tidak diatasi akan dapat menyebabkan kegagalan proses peningkatan profesionalisme pegawai. Dan jika proses peningkatan profesionalisme pegawai tidak berhasil atau gagal maka kinerja yang professional dalam instansi dan birokrasi pemerintahan tidak akan dapat terwujud.

Dalam birokrasi pemerintahan kita dan dapat kita jumpai hampir di semua instansi pemerintahan, kinerja dari aparturnya disinyalir masih relatif rendah, kurang profesional dan belum sepenuhnya bisa memenuhi harapan publik, ketika melaksanakan tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab, terutama dalam menyelenggarakan pemerintahan maupun pelayanan publik. Hal ini dikarenakan adanya masalah-masalah yang terjadi didalam birokrasi pemerintahan kita.

Menurut Joko Widodo (2007:121-122) bahwa:

“Masalah strategis yang dapat menghambat peningkatan profesionalisme yang berasal dari lingkungan internal bisa berupa struktur kelembagaan, penataan dan kompetensi aparatnya, ketatalaksanaan, teknologi administrasi (sarana dan prasarana) dan manajemen. Dan masalah yang

berasal dari lingkungan eksternal bisa berupa dinamika masyarakat dan tumbuhnya masalah yang dihadapi masyarakat begitu cepat khususnya masalah dibidang pelayanan publik”.

Selain itu beberapa hal yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan prima antara lain adalah:

1. Sarana dan prasarana pelayanan

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

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

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

Sarana pelayanan yang memadai, mutlak diperlukan oleh suatu organisasi dalam menunjang kelancaran tugasnya. Walaupun suatu instansi memiliki personil yang baik, belum tentu akan dapat mencapai tujuan organisasi secara maksimal apabila tidak didukung oleh sarana pelayanan yang memadai. Oleh karena itu tanpa sarana dan prasarana yang memadai akan dapat menghambat proses peningkatan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan.

2. Tanggung jawab pegawai

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

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

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian diperlukan metode penelitian yang disesuaikan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti. Dengan metode penelitian akan didapatkan data informasi informasi yang mendukung analisa dalam penelitian ini. Selain itu juga akan jelas dan terfokus ruang lingkup penelitiannya.

Menurut Koetjaraningrat (1991:7) metode dalam arti kata sesungguhnya , (Yunani : Methodhos) adalah cara atau jalan. Sehubungan dengan upaya ilmiah maka metode menyangkut masalah cara kerja yaitu cara kerja untuk memahami obyek yang menjadi sasaran ilmiah yang bersangkutan jadi metode penelitian merupakan pedoman atau cara dalam melakukan suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis agar dapat memperoleh hasil yang obyektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini berusaha mendiskripsikan upaya yang dilakukan kantor kecamatan Semen Kabupaten Kediri dalam Peningkatan profesionalisme Aparaturnya dalam rangka mengembangkan strategi pelayanan prima. Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti berusaha memberikan gambaran secara tepat dan jelas mengenai keadaan, situasi, kondisi, atau pelaksanaan pengembangan pelayanan prima.

Berkenaan dengan penelitian deskriptif dalam Koentjaraningrat (1991:291) menyatakan sebagai berikut penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang mempunyai tujuan untuk menggambarkan secara tepat tentang sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala dalam kelompok – kelompok tertentu atau untuk menentukan frekuensi adanya hubungan tertentu antar suatu gejala dengan gejala lain masyarakat.

Menurut Moelong (1998:5) mengatakan bahwa:

“Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. *Pertama*, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda: *kedua*, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden: *ketiga*, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi”.

Menurut Moleong (2002:27) penelitian kualitatif berakar pada latar belakang alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengadakan analisis data secara induktif, mengarahkan sasaran penelitian pada usaha menemukan teori dari dasar, bersifat deskriptif, lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat criteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara dan hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak peneliti dan subyek penelitian.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah tahap awal lingkup permulaan yang dipilih sebagai wilayah penjelasan umum dalam tahap pertama pelaksanaan penelitian, sehingga peneliti akan memperoleh gambaran umum atau menyeluruh tentang subyek atau situasi yang diteliti. Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi dan memberikan arah penelitian, sehingga obyek yang diteliti lebih terarah dan tidak meluas. Berdasarkan penjelasan tersebut maka yang menjadi fokus penelitian disini adalah:

1. Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri dilihat dari Kemampuan aparat dalam pemberian layanan
 - a. Tanggung jawab pegawai
 - b. Disiplin pegawai
 - c. Komitmen terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan.

2. Upaya yang dilakukan kantor Kecamatan Semen Kab. Kediri untuk meningkatkan profesionalisme aparatur
 - a. Peningkatan kualitas Sumberdaya Aparatur
 - b. Praktek Pelayanan Prima
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur kantor Kecamatan Semen Kab. Kediri dalam mengembangkan pelayanan prima.
 - a. Tingkat Pendidikan
 - b. Sarana dan prasarana pelayanan
 - c. Masa kerja pegawai

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan. Lokasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Kecamatan Semen Kabupten Kediri

Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh secara langsung keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dengan demikian situs yang diteliti pada penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri yang terletak di Jalan Argo Wilis No. 529 Kediri (64161). Pemilihan situs penelitian di kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri didasarkan pada pertimbangan:

1. Pada kantor kecamatan Semen Kabupaten Kediri terdapat beberapa hal yang ada kaitannya mengenai profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik yang perlu adanya peningkatan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima.
2. Pertimbangan letak yang strategis yang dekat dan mudah dijangkau dari tempat tinggal peneliti.

D. Sumber Data

Untuk mendapatkan data yang tepat dan akurat, maka perlu diterapkan sumber-sumber data, yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dimana suatu data dapat diperoleh.

Sumber data disini dapat berupa benda, hal atau orang dimana peneliti mengamati, membaca, dan bertanya mengenai data. Berdasarkan sumber atau cara memperolehnya data dibagi menjadi dua jenis yaitu:

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dan diamati langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara yang berupa data mentah. Dalam penelitian ini data primer didapat dari Kepala kantor Kecamatan(Camat), staf Kecamatan, RT, RW, tokoh masyarakat Semen Kabupaten Kediri.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang relevan dengan tujuan penulisan yang diperoleh peneliti secara tidak langsung berasal yang mendukung data primer yang berupa dokumen, arsip, peraturan-peraturan maupun buku-buku atau literature lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data di lapangan. Pengumpulan data akan lebih efisien apabila dilakukan berdasarkan suatu metode tertentu atau langkah-langkah tertentu.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Interview

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab atau wawancara langsung kepada pihak- pihak yang terkait

2. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari, mengamati, dan menggunakan dokumen-dokumen yang berupa catatan-catatan, surat-surat, data sekunder, peraturan-peraturan serta publikasi yang bersifat otentik yang ada dalam instansi terkait sebagai pelengkap dan penunjang.

3. Observasi

Dimana paenulis meangadakan pengamatan lapangan agar penulis dapat melihat, mengamati, serta menyeleksi kejadian yang sebeanarnya mengenai fenomene yang ada di lapangan.

4. Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah daftar pertanyaan yang berisikan serangkaian pertanyaan mengenai suatu hal, dengan menggunakan metode kuesioner untuk mengumpulkan data, seorang peneliti dapat memperoleh data dalam jumlah yang besar dengan waktu yang relatif singkat. Setelah itu jawaban yang diberikan akan dikumpulkan untuk selanjutnya merangkum kedalam sebuah tabel guna mendefinisikan jawaban dengan memberikan ukuran prosentase atas kriteria yang telah ditentukan.

F. Instrumen Penelitian

Intrumen penelitian adalah alat bantu dalam pengumpulan data. Menurut Arikunto (2002:136) instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Adapun alat bantu atau instrumen yang dapat dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)

Pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya dan digunakan untuk mewancarai bagian terkecil dengan menggunakan alat tulis menulis guna mnecatat hasil wawancara

2. Pedoman Dokumentasi

Yaitu garis besar atau kategori yang akan dicari datanya berupa *check list*.

G. Analisis Data

Analisis data menurut Patton (Moleong, 2002:103). adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar

Analisis data merupakan tahap yang sangat menentukan dalam keseluruhan proses penelitian. Hal ini dikarenakan analisis data menyangkut kekuatan analisis dan kemampuan dalam mendiskripsikan data situasi, peristiwa dan konsepsi yang merupakan bagian dari obyek penelitian. Dengan analisis, data dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui analisis kualitatif. Metode ini digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh gambaran secara kualitatif dan akan menghasilkan data secara deskriptif melalui uraian. Adapun tahapan analisis dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data, yaitu dengan menjalankan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisir data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian data, yaitu berupa sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi, dilakukan secara longgar, tetap terbuka, tetapi dirumuskan secara rinci dan mengakar secara kokoh.

Ketiga hal utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penerikan kesimpulan atau verifikasi sebagai sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

Sebagai bahan dalam menganalisa masalah yang menjadi penelitian kali ini maka perlu kiranya peneliti menggambarkan terlebih dahulu beberapa aspek yang menjadi fokus penelitian sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada lokasi penelitian.

1. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Semen

a. Keadaan Umum Lokasi

Kecamatan Semen merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Kediri. Kecamatan Semen memiliki luas wilayah sekitar 7900,28 Ha. Wilayah Kecamatan Semen dibatasi oleh 3 (tiga) kecamatan dan 1 (satu) Kabupaten. Adapun batas-batas tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Banyaan.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Mojo
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Mojoroto Kab. Kediri
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kab. Ponorogo.

Wilayah Kecamatan Semen terdiri dari dua belas desa yaitu :

1. Desa Bulu
2. Desa Sidomulyo
3. Desa Puhrubuh
4. Desa Selopanggung
5. Desa Kanyoran
6. Desa Puhsarang
7. Desa Bobang
8. Desa Semen
9. Desa Titik
10. Desa Kedak
11. Desa Pagung
12. Desa Joho

Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa luas wilayah Kecamatan Semen adalah sekitar 7900,28 Ha. Dari luas lahan tersebut dipergunakan untuk wilayah persawahan, tegal/tanah kering, bangunan dan pekarangan termasuk di dalamnya perumahan, serta hutan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1
Luas Lahan Kecamatan Semen dan Peruntukanya

No	Desa	Sawah	Tegal/Tanah Kering	Bangunan & Pekarangan	Hutan
1	Selopanggung	166,04	382,74	35,60	525,62
2	Puhrubuh	69,73	109,61	43,51	141,15
3	Sidomulyo	116,06	99,02	75,16	205,76
4	Bulu	72,90	4,29	106,81	-
5	Bobang	144,17	12,72	31,65	1,74
6	Puhsarang	108,96	95,50	44,50	102,04
7	Kanyoran	184,71	451,50	42,53	836,27
8	Joho	173,04	80,00	105,82	1.400,13
9	Pagung	272,26	351,77	35,60	786,37
10	Kedak	152,80	49,09	37,58	1,52
11	Titik	60,80	3,04	26,70	0,46
12	Semen	104,55	6,28	42,53	0,65
Jumlah		1.626,02	1.645,56	627,99	4.001,71

Sumber : Kecamatan Semen Tahun 2007

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar lahan Kecamatan Semen merupakan wilayah hutan dengan luas lahan sebesar 4.001,71 ha. Luas lahan terluas yang berupa hutan di Kecamatan Semen terdapat di Desa Joho yaitu sebesar 1.400,13 ha. Selain Desa Joho, Desa Kanyoran, desa Pagung dan desa Selopanggung termasuk desa yang memiliki lahan hutan terluas di Kecamatan Semen yaitu dengan luas lahan masing-masing seluas 836,27 ha, 786,37 ha, dan 525,62 ha.

Selain merupakan lahan hutan, lahan di Kecamatan Semen merupakan lahan sawah, tegal/tanah kering, bangunan dan pekarangan. Lahan terluas kedua di Kecamatan Semen merupakan lahan sawah yaitu seluas 1.626,02 ha. Lahan sawah terluas di Kecamatan Semen terletak di Desa Pagung yaitu seluas 272,26 ha. Desa Kanyoran, Desa Joho dan Desa Selopanggung juga merupakan desa di Kecamatan Semen yang mempunyai lahan sawah terluas dengan luas masing-masing seluas 272,26 ha, 173,04 ha dan 166,04 ha.

b. Penduduk

Perkembangan penduduk di Kecamatan Semen anatar desa yang satu dengan desa yang lain ukup berfariasi tertama jika kita lihat dari rasio pertumbuhan penduduknya Perkembangan penduduk di suatu wilayah pada dasarnya dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu kelahiran, kematian dan migrasi (perpindahan). Jadi perbedaan jumlah penduduk di Kecamatan Semen tersebut merupakan akibat dari satu atau bahkan ketiga factor tersebut di atas. Adanya peningkatan angka kelahiran akan mengakibatkan semakin tingginya jumlah masyarakat. Selain itu, tingkat kelahiran berdasarkan jenis kelamin juga akan berpengaruh terhadap rasio pertumbuhan penduduk. Demikian juga sebaliknya dengan kematian. Tinggi rendahnya tingkat kematian akan sangat berpengaruh terhadap jumlah penduduk di suatu wilayah. Semakin tinggi kematian maka, akan semakin kecil jumlah penduduk. Sebagaimana dengan kelahiran, tingkat kematian berdasarkan jenis kelamin juga akan berakibat pada rasio pertumbuhan penduduk di suatu wilayah. Hal lain yang juga sangat berpengaruh terhadap kepadudukan disuatu wilayah adalah migrasi, gaik itu migrasi ke luar maupun migrasi ke dalam. Migrasi ke dalam dapat diartikan sebagai perpindahan penduduk dari luar daerah yang masuk ke suatu daerah tertentu. Sedangkan migrasi ke luar adalah perpindahan penduduk dari suatu daerah yang ke luar ke daerah lain. Pada prinsipnya migrasi ke dalam akan menambah jumlah penduduk, sedangkan migrasi ke luar akan mengurangi jumlah penduduk di suatu wilayah.

Jadi pada dapat disimpulkan bahwa antara ketiga factor tersebut di atas mempunyai keterkaitan yang sangat erat dalam mempengaruhi pertumbuhan penduduk di suatu wilayah. Berdasarkan data Kecamatan tentang wilayah kerjanya, disebutkan bahwa jumlah penduduk pada kecamatan Semen sampai dengan bulan Mei 2007 adalah 44.873 jiwa, yang terdiri dari 22.455 jiwa penduduk laki-laki dan 22.418 jiwa penduduk perempuan yang diperoleh dari 12.adapun rician tentang jumlah penduduk di kecamatan Semen dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2
Jumlah Ppenduduk Kecamatan Semen
Periode Mei 2007

No.	Nama Kelurahan	WNI		Jumlah
		L	P	
1.	Desa Bulu	2.688	2.698	5.386
2.	Desa Sidomulyo	3.252	3.181	6.433
3.	Desa Puhrubuh	1.719	1.706	3.425
4.	Desa Selopanggung	1.703	1.801	3.504
5.	Desa Kanyoran	1.469	1.606	3.075
6.	Desa Puhsarang	1.646	1.537	3.183
7.	Desa Bobang	1.603	1.599	3.202
8.	Desa Semen	1.756	1.673	3.429
9.	Desa Titik	937	962	1.899
10.	Desa Kedak	1.726	1.685	3.411
11.	Desa Pagung	1.955	2.250	4.205
12.	Desa Joho	2.001	1.720	3.721
Jumlah		22.455	22.418	44.873

Sumber : Data kependudukan Kantor Kecamatan Semen

Dari rincian tersebut di atas dapat kita lihat bahwa dari seluruh jumlah penduduk di Kecamatan Semen jumlah terbesar berada di Desa Sidomulyo, yaitu sekitar 6.433 jiwa yang terdiri dari 3.252 jiwa penduduk laki-laki dan 3.181 jiwa penduduk perempuan. Sedangkan jumlah penduduk terkecil berada di Desa Titik yang jumlahnya hanya sekitar 1.899 jiwa. Dari jumlah tersebut, 962 jiwa diantaranya adalah penduduk perempuan sedangkan sisanya adalah penduduk laki-laki yaitu berjumlah 937 jiwa.

Di beberapa daerah di Kecamatan Semen, perbedaan jumlah penduduk laki-laki dengan perempuan tidak terlalu jauh. Adapun beberapa desa tersebut diantaranya adalah di Desa Bulu dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 2.688 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 2.698 jiwa, Desa Puhrubuh dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1.719 jiwa dan penduduk perempuan

sebanyak 1.706 jiwa, maupun di Desa Bobang dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1.603 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 1.599 jiwa.

c. Mata Pencarian Penduduk

Pada umumnya masyarakat di Kecamatan Semen bekerja pada empat sector, yaitu sector pertanian, industry, konstruksi dan transportasi, serta perdagangan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3
Jumlah Rumah Tangga Menurut Mata Pencarian
Kecamatan Semen

No	Desa	Pertanian	Industri	Konstruksi & Transportasi	Perdagangan
1	Selopanggung	866	32	4	42
2	Puhrubuh	719	43	9	22
3	Sidomulyo	705	243	5	323
4	Bulu	788	181	16	391
5	Bobang	556	9	2	9
6	Puhsarang	921	9	14	10
7	Kanyoran	896	14	4	28
8	Joho	804	2	4	12
9	Pagung	1.082	19	62	31
10	Kedak	687	44	86	37
11	Titik	470	4	8	27
12	Semen	641	14	42	54
Jumlah		9.135	614	256	986

Sumber : Kecamatan Semen Tahun 2007.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa, sebagian besar penduduk di Kecamatan Semen mempunyai mata pencarian di bidang pertanian. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah rumah tangga yang mempunyai mata pencarian di bidang pertanian yaitu sebesar 9.135 rumah tangga. Rumah tangga yang mempunyai mata pencarian di bidang pertanian paling banyak terdapat di Desa Panggung dan Desa Puhsarang yaitu sebesar 1.082 rumah tangga dan 921 rumah tangga.

Selain di bidang perdagangan, penduduk Kecamatan Semen juga mempunyai mata pencarian di bidang pertanian, industri, konstruksi dan

transportasi. Di bidang perdagangan, penduduk yang mempunyai mata pencaharian di bidang perdagangan paling banyak terdapat di Desa Bulu dan Desa Sidomulyo yaitu sebesar 391 rumah tangga dan 323 rumah tangga dari jumlah total rumah tangga di Kecamatan Semen yang bermata pencaharian di bidang perdagangan sebanyak 986 rumah tangga.

Di Kecamatan Semen terdapat 614 rumah tangga yang mempunyai mata pencaharian di bidang industri. Dari 614 rumah tangga yang bermata pencaharian di bidang industri tersebut sebagian besar terdapat di Desa Sidomulyo dan Desa Bulu yaitu sebanyak 243 rumah tangga dan 181 rumah tangga. Hal ini dikarenakan di kedua desa tersebut terdapat banyak sekali industri kecil. Di desa Sidomulyo dan desa Bulu yaitu sebanyak 183 dan 173 industri kecil dari jumlah total industri kecil yang ada di Kecamatan Semen yaitu sebanyak 507 industri kecil.

Di bidang konstruksi dan transportasi, terdapat 256 rumah tangga di Kecamatan Semen yang mempunyai mata pencaharian di bidang konstruksi dan transportasi. Dari jumlah total sebanyak 256 rumah tangga tersebut, sebagian besar terdapat di Desa Kedak dan desa Pagung yaitu sebanyak 86 rumah tangga dan 62 rumah tangga.

d. Pendidikan

Di Kecamatan Semen terdapat beberapa prasarana pendidikan baik negeri maupun swasta mulai pada tingkat taman kanak-kanak (TK) sampai pada tingkat Sekolah Menengah Tingkat Pertama (SLTP). Jumlah prasarana pendidikan di Kecamatan Semen adalah sekitar 67 unit. Jumlah prasarana pendidikan adalah berupa Sekolah Dasar (SD) negeri yang jumlahnya mencapai 25 unit yang tersebar di masing-masing desa di Kecamatan Semen. Untuk prasarana pendidikan setingkat TK tersebar di setiap desa di Kecamatan Semen. Bahkan di beberapa desa ada yang mempunyai lebih dari satu prasarana pendidikan setingkat TK diantaranya adalah Desa Selopanggung, Puhrubuh, Sidomulyo, Bulu, dan Bobang. Untuk prasarana pendidikan setingkat SLTP di Kecamatan Semen terdapat sekitar 6 unit baik negeri maupun swasta. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 4
Jumlah Sekolah Menurut Tingkat Pendidikan
Kecamatan Semen

No	Desa	TK	SD			SLTP			SLTA	Pesantren	Jumlah
			Negeri	Swasta	Ibtidaiyah	Negeri	Swasta	Tsanawiyah			
1	Selopanggung	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4
2	Puhrubuh	2	2	-	-	-	-	-	-	4	8
3	Sidomulyo	3	1	-	4	-	1	1	-	2	12
4	Bulu	3	3	-	3	-	-	-	-	-	9
5	Bobang	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4
6	Puhsarang	1	2	1	1	1	-	-	-	-	6
7	Kanyoran	1	3	-	-	-	-	-	-	-	4
8	Joho	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3
9	Pagung	1	3	-	-	-	-	-	-	1	5
10	Kedak	1	2	-	-	-	1	1	-	1	6
11	Titik	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
12	Semen	1	2	-	-	1	-	-	-	-	4
Jumlah		19	25	1	8	2	2	2	0	8	67

Sumber : Kecamatan Semen Tahun 2007.

e. Potensi Ekonomi

1) Pertanian

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, bahwa selain didominasi oleh hutan dan tanah kering, Kecamatan Semen juga didominasi oleh kawasan persawahan. Keadaan yang demikian ini mengakibatkan Kecamatan Semen juga mempunyai potensi di bidang pertanian. Sektor ini masih menjadi tujuan utama masyarakat Kecamatan Semen dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari. Di kecamatan ini ada sekitar 9.135 orang yang bekerja di sektor pertanian. Hal itu dapat dilihat pada tabel tentang jumlah rumah tangga menurut mata pencahariannya. Pada umumnya, masyarakat Kecamatan Semen masih menggunakan padi sebagai tanaman unggulan. Walaupun demikian masih terdapat beberapa jenis tanaman lain yang menjadi unggulan seperti jagung, ubi kayu, kacang tanah, bawang merah, dan cabe rawit. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 5
Potensi Hasil Pertanian Kecamatan Semen

No	Jenis Tanaman	Luas Lahan (ha)	Rata-rata Produksi (Ton/ha)	Produksi (Ton)
1	Padi	2.111,00	4,89	10.313,94
2	Jagung	1.695,00	4,46	7.551,50
3	Ubi Kayu	760,00	11,37	8.644,00
4	Kacang Tanah	340,00	1,62	549,29
5	Bawang Merah	207,00	100,00	2.070,00
6	Cabe Rawit	115,00	3,00	345,00

Sumber : Kecamatan Semen Tahun 2007.

Berdasarkan data tahun 2007 di atas dapat diketahui bahwa potensi hasil pertanian terbesar di Kecamatan Semen adalah padi dengan hasil produksi sebesar 10.313,94 per tahun dari luas lahan yang ditanami seluas 2.111,00 ha. Dari jumlah tersebut, maka dapat diketahui bahwa rata-rata produksi padi Kecamatan Semen per tahun sebesar 4,89 ton/ha. Sedangkan untuk tanaman ubi kayu, total produksinya adalah sebesar 8.644,00 ton per tahun dari luas lahan yang ditanami seluas 760,00 ha. Rata-rata produksi ubi kayu di daerah tersebut sebesar 11,37 ton/ha. Jadi dapat dikatakan bahwa ubi kayu merupakan produk unggulan kedua

setelah tanaman padi dengan hasil produksinya yang juga terbesar kedua setelah tanaman padi.

Di Kecamatan Semen, jagung dan bawang merah juga termasuk potensi terbesar selain padi dan ubi kayu. Hasil produksi jagung di Kecamatan semen sebesar 7.551,50 ton per tahun dari luas lahan pertanian yang ditanami seluas 1.695,00 dengan rata-rata produksi sebesar 4,46 ton/ha. Sedangkan hasil produksi bawang merah di Kecamatan Semen sebesar 2.070,00 ton per tahun dengan luas lahan yang ditanami seluas 207,00 ha sehingga rata-rata hasil produksi sebesar 100,00 ton/ha.

2) Industri

Selain di bidang pertanian, Kecamatan Semen juga mempunyai potensi di bidang industri. Berdasarkan rincian di bawah dapat diketahui bahwa Kecamatan Semen mempunyai potensi yang sangat besar di bidang industri. Hal ini dapat dilihat dari jumlah industri yang terdapat di Kecamatan Semen yaitu sebanyak 509 unit. Dari seluruh jumlah industry tersebut, jumlah mayoritas merupakan industry kecil yang jumlahnya mencapai 507 industri. Sedangkan untuk industry dalam skala besar jumlahnya hanya sekitar 2 unit saja.

Tabel 6
Potensi industri Kecamatan Semen

No	Desa	Industri Besar	Industri Kecil
1	Selopanggung	-	22
2	Puhrubuh	-	40
3	Sidomulyo	-	183
4	Bulu	1	173
5	Bobang	1	8
6	Puhsarang	-	8
7	Kanyoran	-	10
8	Joho	-	4
9	Pagung	-	12
10	Kedak	-	31
11	Titik	-	4
12	Semen	-	12
Jumlah		2	507

Sumber : Kecamatan Semen Tahun 2007.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa di setiap desa di Kecamatan Semen terdapat industry walaupun dalam skala industry kecil. Sebagian besar industry kecil yang ada di Kecamatan Semen terletak di desa Sidomulyo dan desa Bulu yaitu sebanyak 183 dan 173 industri kecil dari jumlah total industri kecil yang ada di Kecamatan Semen yaitu sebanyak 507 industri kecil. Sedangkan untuk jumlah yang paling sedikit berada di Desa Joho dan Desa Titik yang masing-masing mempunyai 4 industri kecil. Sedangkan industri besar yang ada di Kecamatan Semen terletak di Desa Bulu dan Desa Bobang yaitu masing-masing terdapat 1 industri besar.

3) Perdagangan

Perdagangan merupakan salah satu sector yang penting di masyarakat. Hal itu karena perdagangan merupakan salah satu sector yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan, masyarakat mau tidak mau harus melakukan perdagangan. Salah satu hal terpenting dalam perdagangan adalah sarana dan prasarana perdagangan. Di Kecamatan Semen terdapat beberapa sarana ekonomi seperti pasar umum, kios/toko, maupun restoran/waung.

Tabel 7
Potensi Perdagangan Kecamatan Semen

No	Desa	Pasar Umum	Toko / Kios	Restoran / Warung
1	Selopanggung	-	11	2
2	Puhrubuh	-	35	16
3	Sidomulyo	1	44	11
4	Bulu	-	16	6
5	Bobang	-	7	8
6	Puhsarang	1	88	21
7	Kanyoran	-	4	6
8	Joho	-	10	7
9	Pagung	-	12	11
10	Kedak	-	11	4
11	Titik	-	9	6
12	Semen	1	39	27
Jumlah		3	286	125

Sumber : Kecamatan Semen Tahun 2007.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Kecamatan Semen mempunyai potensi yang besar di bidang perdagangan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah prasarana perdagangan yang ada di kecamatan tersebut. Di Kecamatan semen terdapat 3 buah pasar umum, 286 toko/kios dan 125 restoran/warung. Pasar umum di Kecamatan Semen terletak di Desa Sidomulyo, Puhsarang dan Semen. Jumlah.

Jumlah toko/kios terbanyak di Kecamatan Semen terletak di Desa Puhsarang, Sidomulyo dan Semen yaitu sebanyak 88 buah, 44 buah dan 39 buah dari jumlah total toko/warung yang ada di Kecamatan Semen yaitu sebanyak 286 buah. Sedangkan jumlah restoran/warung terbanyak di Kecamatan semen terletak di desa semen dan Desa Puhsarang yaitu sebanyak 27 buah restoran/warung dan 21 buah restoran/warung dari jumlah total restoran/warung di Kecamatan Semen yaitu sebanyak 125 buah restoran/warung.

2. Keadaan Kantor Kecamatan Semen

a. Susunan Organisasi Kecamatan Semen

Pentingnya pengorganisasian suatu unit kerja diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan rencana dan program kerja. Oleh karena pengorganisasian kerja merupakan pengaturan dan pembagian kerja yang ada pada organisasi itu, dimana dengan adanya pembagian kerja akan memudahkan pelaksanaan tugas dan fungsi serta tanggungjawab yang diberikan. Untuk mengetahui tugas, fungsi, kedudukan serta tanggungjawab yang diemban oleh masing-masing orang pada organisasi, perlu dibuat suatu susunan yang jelas tentang pembagian kerja dan kedudukan.

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka kerjasama dari berbagai bagian menurut pola yang menghendaki adanya tata tertib, penyusunan yang logis dan hubungannya serasi. Jadi dalam struktur organisasi terdapat rangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun struktur dalam hal ini struktur organisasi yang digunakan oleh Kecamatan Semen adalah organisasi garis dan staf (*line and staf organisasi*). Dalam hal ini pimpinan memberikan wewenang kepada beberapa pegawainya yang masing-masing membawahi staf sendiri-sendiri sesuai dengan bidang pekerjaannya, dan staf yang diberi tugas bertanggungjawab kepada atasannya secara langsung. Pimpinan

tertinggi dalam struktur ini dipegang oleh Camat, yang didalam tugasnya dibantu oleh Sekretaris Kecamatan (SekCam).

Struktur organisasi pada Kecamatan Semen memiliki unsur-unsur yang terdiri dari :

1. Unsur Pimpinan yaitu Camat
2. Unsur pembantu yang terdiri dari:
 - a. Sekretariat
 - b. Seksi Pemerintahan
 - c. Seksi Kesejahteraan Sosial
 - d. Seksi Kesatuan Bangsa
 - e. Seksi Pembangunan Masyarakat Desa

Untuk lebih jelas, berikut data yang diperoleh pada Kecamatan Semen tentang tugas dan fungsi yang ada pada setiap seksi :

a. Camat mempunyai tugas:

Terdapat beberapa tugas camat, diantaranya:

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan
2. Melaksanakan tugas pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan yang diterima dari Bupati

Camat mempunyai fungsi:

- (1) penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pembinaan keagrariaan dan politik Dalam Negeri
- (2) pembinaan pemerintahan Desa dan Desa
- (3) koordinasi pemerintahan Desa dan Desa
- (4) pembinaan ketenteraman dan ketertiban wilayah
- (5) pembinaan kesejahteraan masyarakat yang meliputi pembinaan pemberdayaan masyarakat, kesejahteraan social, lingkungan hidup, Agama pendidikan dan kesehatan
- (6) pembinaan kesejahteraan social
- (7) pembinaan pelayanan umum

- (8) penyusunan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga
- (9) pelaksanaan tugas-tugas pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan yang diterima dari Bupati.

b. Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas:

Tugas dari sekretari camat (SekCam) adalah melakukan pemberian pelayanan teknis administrasi, keuangan dan rumah tangga seluruh satuan organisasi pemerintah Kecamatan serta tugas-tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Sekretariat Kecamatan mempunyai fungsi:

- (1) Penyusunan rencana program dan anggaran, pengendalian dan evaluasi pelaksanaannya.
- (2) Pengelolaan urusan keuangan
- (3) Pelaksanaan rumah tangga, administrasi, kepegawaian, perlengkapan, dan kearsipan

c. Seksi Pemerintahan mempunyai tugas:

1. menyelenggarakan dan membina administrasi pemerintahan, kependudukan, ketertiban serta mengawasi penyelenggaraan pemerintahan Desa/Desa
2. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan aturan hukum yang berlaku

Seksi pemerintahan mempunyai fungsi:

- (1). Penyiapan bahan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah Desa
- (2) Pembinaan Administrasi pertanahan dan keagrariaan
- (3) pembinaan administrasi Desa/Desa dan bimbingan, petunjuk dan pengawasan pelaksanaan pemilihan kepala desa
- (4) pelayanan kartu penduduk, kartu keluarga, Surat Jalan, dan Surat Keterangan lainnya.
- (5) pembinaan ketertiban umum dan ketentraman

- (6) pembinaan satuan polisi pamong praja
- (7) pelaksanaan penertiban dalam penegakan peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya.

d. Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas

Tugas Seksi Kesejahteraan Sosial adalah menyiapkan program pembinaan keagamaan, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan social, lingkungan hidup dan pemberdayaan peranan perempuan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan aturan hokum yang berlaku.

Selain itu, Seksi kesejahteraan Sosial juga mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

- (1) Penyusunan program dan pelaksanaan pembinaan social, bantuan dan pelayanan social serta pelestarian lingkungan hidup
- (2) Koordinasi peningkatan pelestarian lingkungan hidup dan upaya peningkatan peran serta pelestarian lingkungan hidup
- (3) Koordinasi penyusunan program dan pelaksanaan pembinaan dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat, keluarga berencana, gizi masyarakat serta pemberantasan penyakit menular
- (4) Pemberian rekomendasi permintaan dan atau penyaluran bantuan social termasuk bantuan bencana alam
- (5) Koordinasi pembinaan pendidikan, kepemudaan dan olahraga serta pembangunan pemberdayaan perempuan pada aspek kehidupan masyarakat

e. Seksi Kesatuan Bangsa mempunyai tugas:

Tugas Seksi Kesatuan Bangsa adalah melaksanakan urusan dibidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat.

Seksi Kesatuan Bangsa mempunyai fungsi:

- (1) perumusan program dibidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat
- (2) perumusan pedoman teknis pelaksanaan kegiatan dibidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat

- (3) koordinasi, sinkronisasi dan pengendalian pelaksanaan kegiatan dibidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat
- (4) koordinasi pelaksanaan kegiatan kerjasama dibidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat dengan instansi atau lembaga terkait
- (5) evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dibidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat

f. Seksi Pembangunan Masyarakat Desa mempunyai tugas:

Tugas seksi Pembangunan Masyarakat Desa adalah menyusun rencana program pembinaan sarana prasarana, peningkatan pertumbuhan perekonomian, produksi, distribusi, pengendalian dan evaluasi pelaksanaannya serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan aturan hokum yang berlaku.

Seksi Pembangunan Masyarakat Desa mempunyai fungsi:

- (2) Penyusunan program dan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana
- (3) Koordinasi pembinaan pelaksanaan kegiatan pembangunan system unit daerah kerja pembangunan
- (4) Pembinaan pelayanan umum dan penyusunan mekanisme pelayanan
- (5) Pemberian rekomendasi perizinan
- (6) Evaluasi dalam rangka pengendalian pelaksanaan program dan proyek serta pelaporan

Selanjutnya dari data yang terdapat pada Kecamatan Semen yang menduduki jabatan struktural adalah Camat, sekretariat, seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan sosial, seksi kesatuan bangsa, dan seksi pemberdayaan masyarakat desa. Untuk mengetahui lebih jelas susunan pemangku jabatan struktural pada Kecamatan Semen akan diuraikan pada Tabel 8. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pemangku jabatan di Kecamatan Semen mempunyai pendidikan sarjana (S1). Sedangkan untuk pemangku jabatan yang memiliki pendidikan setingkat S2 hanya berjumlah 2 orang yaitu camat dan sekretaris camat saja.

Tabel 8
Susunan Pemangku Jabatan Struktural Pada Kecamatan Semen

No	Jabatan	Golongan	Tingkat Pendidikan
1.	Camat	IV/a	S2
2.	Ka. Sekretariat	III/c	S2
3.	Kasie Pemerintahan	III/d	S1
4.	Kasie Kesejahteraan Sosial	III/d	S1
5.	Kasie Kesatuan Bangsa	III/d	S1
6.	Kasie Pemberdayaan Masyarakat Desa	III/c	S1

Sumber: Data Seksi Kepegawaian Kecamatan Semen, 2007

b. Keadaan Pegawai

Keadaan para pegawai pada Kecamatan Semen perlu untuk diketahui karena pegawai merupakan hal yang pokok dalam sebuah organisasi, dimana pegawai adalah orang-orang yang akan menentukan apakah tugas dan fungsi serta tanggungjawab yang diemban oleh suatu instansi akan dapat terlaksana dan terwujud seperti apa yang diharapkan. Dalam hal ini seperti data yang diperoleh dari lapangan maka yang akan dipaparkan adalah mengenai jumlah pegawai menurut pangkat, jabatan, dan tingkat pendidikan. Kesemuanya ini akan berpengaruh terhadap kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

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

- 1) Pegawai tetap:
 - a) Jumlah pegawai laki-laki 21
 - b) Jumlah pegawai perempuan 9
- 2) Pegawai tidak tetap:
 - a) Jumlah pegawai laki-laki 9
 - b) Jumlah pegawai perempuan 3

Tabel 9
Data Pegawai Tetap Kantor Kecamatan Semen

No.	Nama	L/ P	NIP	Jabatan	Pendidikan	Golongan
1.	Agus Suntoro, SE. MM	L	010 223 127	Camat	S2	III/d
2.	Drs. Sukemi. MM	L	010 176 667	Sekcam	S2	III/d
3.	Dra. Mari Susiawati.	P	510 056 014	Kasi PMD	S1	III/d
4.	Arni suhermin SE	P	510 085 472	Kasi KESOS	S1	III/c
5.	Drs. Ekono Wenny K	L	510 068 517	Kasi PEM	S1	III/d
6.	Herman MS	L	510 076 478	Kasi KESBANG	S1	III/d
7.	Drs. Subekti	L	510 085 208	Staf PEM	S1	III/c
8.	Nilawati Handayani, S. Sos	P	510 124 778	Staf PEM	S1	III/c
9.	Yayuk S. Pusporini	P	010 160 471	Staf Sekretariat	SLTA	III/b
10.	Siti Asrumi	P	010 217 597	Staf PMD	S1	III/b
11.	Endah Triminarti	P	510 095 890	Staf PMD	SLTA	III/a
12.	Slamet Rahmadi	L	510 096 422	Staf KESOS	SLTA	III/a
13.	Sunarto	L	010 190 979	Staf PEM	S1	III/a
14.	Djoko Sulistiono	L	010 260 508	Staf PEM	S2	III/b
15.	Hartini S. Sos	P	010 237 045	Staf KESBANG	S1	III/b
16.	Sunaryadi, S.E	L	510 129 968	Staf PEM	S1	III/a
17.	Agus Sutikno	L	160 034 074	Staf PMD	SLTA	III/a
18.	Purwadi, S. IP	L	510 117 550	Staf PMD	S1	III/a
19.	Hadi Trisno	L	510 112 952	Staf Sekretariat	SLTA	II/d
20.	Hendro Widiyanto	L	510 069 090	Staf KESBANG	SLTA	II/d
21.	Eko Yulianto	L	510 080 569	Staf PEM	SLTA	II/d
22.	Saeroji	L	510 068 569	Staf PMD	SLTA	II/d
23.	Dewi Maryam	P	510 068 312	Staf KESOS	KPAA	II/d
24.	Diah Maulinda A	P	510 127 250	Staf Sekretariat	SLTA	II/c
25.	Kariadi	L	510 130 025	Staf Sekretariat	SLTA	II/a
26.	Agus Widodo	L	510130 060	Staf KESBANG	SLTA	II/a
27.	Saiful Malikin	L	510 130 091	Staf Sekretariat	D3	II/c
28.	Mashadi Setiono	L	510 138 019	Staf KESOS	SLTA	II/a
29.	M. Amin Purnomo	L	510 144 071	Staf Sekretariat	SLTA	II/a
30.	Asep Supriyanto	L	510 110 717	Staf KESBANG	SD	II/a

Sumber : Data Kepegawaian Kecamatan Semen Tahun 2007

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa pendidikan pegawai tetap yang berada di kantor Kecamatan Semen adalah setingkat Sekolah Menengah Tingkat Atas (SLTA) yang berjumlah 13 orang. Sedangkan untuk pegawai yang mempunyai pendidikan setingkat Sarjana (S1) berjumlah 11 orang. Walaupun demikian terdapat satu pegawai kecamatan yang mempunyai pendidikan setingkat Sekolah Dasar (SD). Pegawai Kecamatan Semen juga dibagi menjadi beberapa golongan yaitu mulai dari golongan II/a sampai dengan golongan II/d. Keberadaan

golongan pegawai tersebut menunjukkan lama kerja dan pendidikan pegawai yang bersangkutan. Semakin lama masa kerja dan pendidikan pegawai, maka semakin tinggi golongan pegawai tersebut.

Sedangkan untuk pegawai tidak tetap (PTT) yang ada di Kantor Kecamatan Semen berjumlah 12 orang yang secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 10
Data Pegawai Tidak Tetap Kantor Kecamatan Semen

No.	Nama	L/P	Jabatan
1.	Rosaji	L	PTT
2.	Didik Himawan	L	PTT
3.	Prayitno	L	PTT
4.	Endah Sulistiani	P	PTT
5.	Gugut Suprpto	L	PTT
6.	Djulaeha	P	PTT
7.	Kantiono	L	PTT
8.	Ningrum Setiasih	P	PTT
9.	Slamet daeroni	L	PTT
10.	M. Sukardi	L	PTT
11.	Trihadi	L	PTT
12.	Tri Kurniawati	L	PTT

Sumber : Data Kepegawaian Kecamatan Semen Tahun 2007

c. Visi dan Misi

Visi Kecamatan Semen adalah "Terwujudnya kepuasan masyarakat melalui pelayanan prima". Visi Kecamatan Semen tersebut merupakan visi yang terintegrasi dan menjadi satu kesatuan dari visi Kabupaten Kediri, diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan yang digariskan sehingga gerak langkah dari Kecamatan Semen dan Desa-Desa di bawahnya diharapkan dapat mewujudkan keinginan warga sesuai dengan visi tersebut. Visi Pemerintah Kecamatan Semen ini juga di harapkan dapat mewujudkan salah satu misi Kabupaten Kediri, yaitu "Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat".

d. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dan sasaran tentang kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan Kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tujuan yang ingin dicapai adalah:

- 1) Mewujudkan Aparat Kecamatan/Desa yang bersih dan berwibawa dengan mengutamakan kepentingan dan pelayanan prima masyarakat di dua belas Desa.
- 2) Meningkatkan kemampuan kelembagaan Kecamatan serta Desa dalam upaya perencanaan, monitoring dan pengendalian di bidang Pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat Desa, kesejahteraan sosial dan pelayanan umum di wilayah Kecamatan Semen.
- 3) Meningkatkan penyelenggaraan koordinasi, pembinaan, pengembangan sistem informasi tentang kebijaksanaan dan strategi di bidang Pemerintahan, pembangunan serta pelayanan masyarakat di wilayah Kecamatan Semen.

Sedang Sasaran dari kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan adalah:

- 1) Validasi data dan bahan (monografi) yang meliputi lima bidang: Pemerintahan, keamanan, dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat Desa, kesejahteraan sosial, pelayanan umum, sebagai data sekunder di Desa.
- 2) Memformulasikan data dan bahan kelima bidang, tugas pokok dan fungsi sebagai data entry (data olahan) bagi perangkat Daerah dan instansi vertikal.
- 3) Pelaksanaan Registrasi pertahanan sesuai dengan peruntukan dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- 4) Perumusan pedoman tata kerja, dengan harapan minimal 75 % setiap Aparatur di wilayah Kecamatan Semen mengerti dan memahami tugas dan fungsinya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Data Fokus Penelitian

4. Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri dilihat dari Kemampuan aparat dalam pemberian layanan

a. Tanggung jawab pegawai

Kantor Kecamatan Semen sebagai salah satu instansi pelayanan publik memegang kepercayaan dari seluruh masyarakat Kecamatan Semen untuk memberikan pelayanan atas keperluan-keperluan masyarakat sebagaimana di jelaskan di atas. Karena kepercayaan yang besar tersebut, Kantor Kecamatan Semen diharapkan mempunyai pegawai yang bertanggung jawab atas tugas masing-masing. Selain itu untuk meningkatkan kesadaran pegawai Kantor Kecamatan Semen akan tanggung jawabnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, disini Camat selalu memberikan bimbingan atau pengarahan sehingga Aparatur Pemerintah didalam memberikan pelayanan dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan petunjuk dan bimbingan yang telah diberikan oleh pimpinan.

Sehubungan dengan hal tersebut Bpk. Sukemi selaku SekCam Kecamatan Semen mengatakan:

Kapabilitas/kemampuan aparatur didalam melaksanakan tugas sudah cukup baik, hal ini dikarenakan pada umumnya aparatur memiliki pengalaman yang cukup didalam menjalankan tugas. Sebagai upaya untuk meningkatkan kapabilitas ini maka dilakukan kegiatan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang dan tugas aparatur masing-masing guna meningkatkan kemampuan dan meningkatkan kualitas didalam memberikan pelayanan yang terbaik.(Wawancara, pada bulan Agustus 2007)

Lebih lanjut berikut hasil wawancara dengan Bapak Eko selaku Kepala Seksi Pemerintahan di ruang kerjanya, bahwa :

Sebenarnya pada seksi yang saya pimpin ini tidak ada ukuran atau indikator atau ukuran tanggung jawab pegawai secara resmi, tapi dalam pelaksanaan tugas kami misalnya dalam hal ketentraman dan ketertiban Kecamatan Semen, turun langsung pada kegiatan tertentu yang diadakan pada wilayah Kecamatan Semen. Selain itu kami juga melaksanakan tugas-tugas yang diamanatkan oleh Bapak Camat sesuai dengan keperluan dilapangan. (Wawancara, pada bulan Agustus 2007)

Tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sangatlah penting demi tercapainya kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Adapun tanggung jawab pegawai juga dapat dilihat dari bagaimana pegawai menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat.

Sejalan dengan pernyataan kedua pegawai Kecamatan Semen tersebut di atas, maka menurut pernyataan warga masyarakat Kecamatan Semen yang menerima layanan juga menilai adanya kesesuaian pendapat. Seperti yang diungkapkan oleh Bpk. Abdullah (35 tahun) yang merupakan salah satu warga Kecamatan Semen sebagai berikut:

Saya beberapa kali mengurus surat-surat seperti surat-surat, seperti surat tanah dan surat keterangan sebagai warga sini sebagainya, dan setiap kali terjadi kesalahan selalu ditindak lanjuti. (Wawancara pada bulan Agustus 2007)

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Kateni (44 tahun) yang merupakan salah satu warga Kecamatan Semen. Adapun ungkapannya adalah sebagai berikut:

Iya,saya itu sering kalau ngurus-ngurus di Kecamatan. Selama ini yang saya tau kalau kita protes itu pasti ada tindak lanjutnya. Mungkin kalau ada yang tidak ditindak lanjuti itu jarang. (Wawancara pada bulan Agustus 2007)

Berdasarkan berbagai pemaparan tersebut di atas terkait dengan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat menunjukkan bahwa setiapkeluhan yang disampaikan oleh masyarakat selalu direspon oleh pemerintah Kecamatan Semen. Jadi ada tindak lanjut dari setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal itu menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Semen sudah bertanggung jawab atas kepercayaan diri masyarakat untuk memberikan pelayanan public yang baik kepada masyarakat. Adanya tanggung jawab dari pegawai dalam hal ini pegawai Kecamatan Semen akan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dan juga terhadap pelayanan yang diberikan yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan public sehingga akan mempermudah terwujudnya pelayanan prima.

b. Disiplin pegawai

Kegiatan disiplin dapat menimbulkan dampak yang kuat terhadap individu dalam organisasi mengingat bahwa disiplin mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan. Begitu juga Kantor Kecamatan Semen sebagai organisasi pelayanan publik, memberlakukan peraturan-peraturan tentang pendisiplinan pegawai misalnya pengaturan jadwal waktu kerja yang disesuaikan dengan Surat Keputusan Bupati Kediri Nomor 57 Tahun 2005 tentang pelaksanaan 5 (lima) hari kerja dan pengaturan jam kerja terhitung mulai hari Senin sampai dengan hari Jumat. Sedangkan untuk hari Sabtu dan Minggu adalah hari libur. Adapun pengaturan jam kerja ditentukan seperti pada Tabel 11:

Tabel 11
Peraturan Waktu Kerja
Pegawai Kantor Kecamatan Semen

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

Sumber : Data Kepegawaian Kantor Kecamatan Semen

Berdasarkan tabel di atas terbaca bahwa hari kerja Kantor Kecamatan Semen dimulai pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB, Dengan waktu istirahat pukul 11.30 sampai dengan 13.00. Sedangkan untuk hari Jumat kegiatan kerja dimulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 15.00 dan waktu istirahat pukul 11.30 sampai dengan pukul 13.00 WIB. Tingkat kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Semen dinilai berdasarkan tingkat konsekuen tidaknya terhadap jadwal peraturan waktu kerja pegawai Kantor Kecamatan Semen yang telah ditetapkan, sebagaimana juga seperti yang telah disesuaikan dengan Surat Keputusan Bupati Kediri Nomor 57 Tahun 2005.

Mengenai disiplin kerja ini Saiful Malikin salah seorang staf kecamatan Semen mengatakan:

Pada dasarnya setiap orang bekerja karena didorong oleh suatu kebutuhan untuk memuaskan suatu keinginan, yang selanjutnya akan tercapai rasa kepuasan terhadap keinginan yang pada akhirnya kepuasan tersebut akan dapat menimbulkan semangat kerja dan disiplin kerja. untuk menciptakan

hasil kerja yang lebih baik, diperlukan adanya semangat kerja dan disiplin kerja. Disiplin kerja itu akan tercermin dari para karyawan yang selalu menunjukkan sikap dan tingkah laku mau bekerja, rajin, bersedia dengan rela hati menyumbangkan tenaga maupun pikiran, bekerja dengan penuh disiplin dan puas dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan padanya. Biasanya yang sering mempengaruhi disiplin kerja itu adalah keadaan kantong dan situasi kerja. Kalau kantor mulai kendor mulai malas kerja, kalau situasi kerja tegang juga malas kerja,...ya...begitulah. (Wawancara, pada bulan Agustus 2007)

Hal lain juga disampaikan oleh beberapa warga Kecamatan Semen yang pernah berkunjung ke Kantor Kecamatan Semen untuk mendapatkan pelayanan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Kateni (44 tahun). Adapun ungkapannya adalah sebagai berikut:

Kalau mau mengurus sesuatu ke Kecamatan itu harus sebelum pukul 14.00, karena kalau setelah pukul 14.00 biasanya petugasnya sudah pulang. Jadi lebih amannya itu antara pukul 0900 – 11.00 karena kalau terlalu pagi terkadang juga belum datang. Jadi dari pada nunggu lama, ya kan....? (Wawancara pada bulan Agustus 2007)

Selain itu hal senada juga diungkapkan oleh Bpk. Sumiran (47 tahun) dan Bpk. Djiyo (43 tahun). Adapun ungkapan masing-masing adalah sebagai berikut:

Waduh kalau mau datang ke Kecamatan itu jangan terlalu pagi atau terlalu sore karena biasanya mereka sudah banyak yang pulang. Biasanya mereka ada itu mulai antara pukul 09.00 atau 10.00 sampai pukul 14.00. Kalau terlalu sore biasanya tinggal beberapa orang pegawai saja. (Wawancara pada bulan September 2007).

Saya dulu pernah mau mengurus KTP sementara untuk membuat SIM anak saya. Saya datang sekitar jam 14.30 karena saya kan harus kerja di sawah dulu. Tapi disana tinggal beberapa orang saja. Bahkan yang mau mengurus KTP sementara saya katanya sudah pulang. Ya sudah akhirnya besoknya saya ke sana lagi (Kantor Kecamatan Semen). (Wawancara pada bulan agustus 2007).

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa kedisiplinsn pegawai masih dipengaruhi situasi kerja, penghargaan terhadap hasil kerja dan keadaan pegawai itu sendiri. adanya kekurangsungguhan dalam menjalankan disiplin kerja jika penghargaan terhadap hasil kerja kurang juga diungkapkan oleh beberapa staf kantor kecamatan Semen yang lainnya.

Tingkat kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Semen dinilai kurang konsekuen terhadap jadwal kerja yang telah ditetapkan. Keadaan ini dapat

dilihat dari seringnya beberapa pegawai terlambat datang pada jam kerja, meninggalkan kantor waktu jam kerja, dan pulang sebelum jam kerja berakhir. Menurut salah satu pegawai yang kami wawancarai alasan mereka melakukan tindakan indisciplin itu karena mereka merasa sudah tidak ada pekerjaan lagi di kantor yang harus diselesaikan. Dari sini dapat dilihat bahwa disiplin kerja yang diterapkan di kantor kecamatan Semen kurang maksimal.

c. Komitmen Terhadap Prosedur Pelayanan Yang Ditetapkan.

Untuk mempermudah proses pelayanan diperlukan aturan yang jelas yang tertuang pada prosedur yang berlaku dalam instansi tersebut. Prosedur pelayanan yang tidak terlalu panjang dan mudah sangat diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan. Pada Kecamatan Semen prosedur pelayanan yang diberikan sesuai pada aturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang ada pada Kecamatan Semen dapat dilihat dari persyaratan dan tatacara pelayanan serta ketepatan waktu.

Seperti halnya yang diutarakan oleh Bapak Sukemi (Kasie Sekretariat) diruang kerjanya hasil wawancara tanggal 20 Juli 2007, yang menyatakan bahwa:

Prosedur pelayanan yang diberikan di sini (Kantor Kecamatan Semen) dilaksanakan berdasarkan peraturan yang ada, dimana prosedurnya dimulai dari pemenuhan persyaratan permohonan yang ada yang kemudian diserahkan pada petugas untuk diproses lebih lanjut. (Wawancara Tanggal 20 Juli 2007 di ruang kerjanya)

Hal tersebut sejalan dengan Bapak Zainal (pengguna jasa) dalam kesempatan wawancara tanggal 19 Juli 2007 diruang tunggu, yang menyatakan bahwa:

Prosedur pelayanan disini dilakukan melalui proses pemenuhan persyaratan oleh kami pengguna jasa yang selanjutnya diproses dan kami tinggal mengambil sampai waktu yang telah ditentukan sesuai dengan aturan.(wawancara tanggal 19 Juli 2007 diruang tunggu)

Penjelasan mengenai persyaratan dan tata cara pelayanan yang ada diuraikan sebagai berikut:

1) Tata Cara Pembuatan Akte Kelahiran

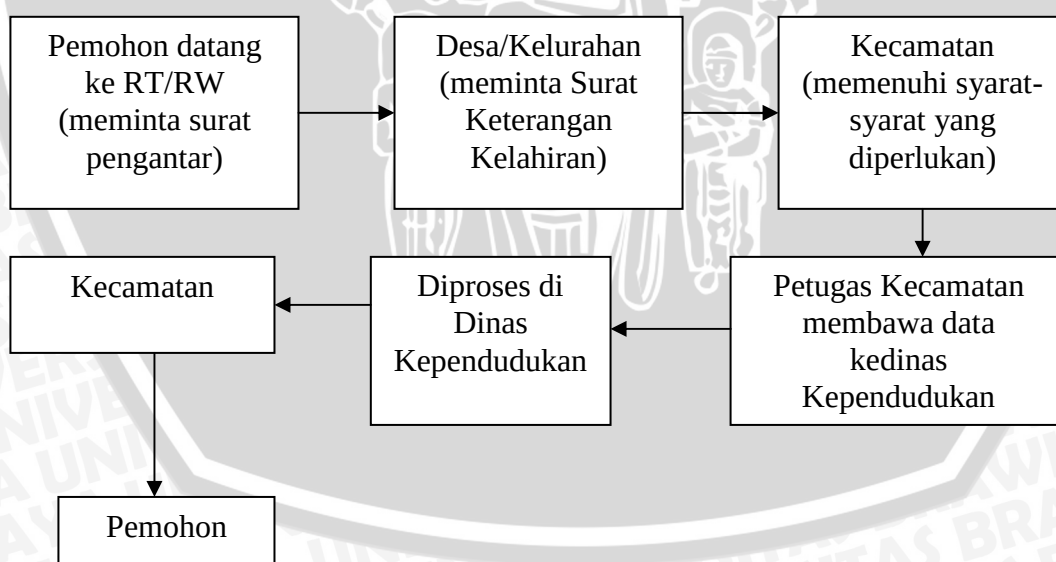
Tata cara pembuatan akte kelahiran dimulai dengan, pemohon terlebih dahulu datang ke RT/RW setempat untuk meminta surat pengantar. Kemudian pemohon membawa surat pengantar tersebut ke Kelurahan atau ke kantor desa

untuk minta surat keterangan kelahiran. Setelah mendapatkan Surat Keterangan kelahiran pemohon datang ke Kecamatan. Pada saat di Kecamatan pemohon harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi yaitu:

- a) Surat Kelahiran Bidan/ Rumah Sakit.
- b) Surat Kelahiran (dari Desa/Kelurahan)
- c) Foto copy KK
- d) Foto copy KTP
- e) Surat Nikah Legalisir KUA
- f) Foto copy Ijasah

Setelah pemenuhan syarat tersebut pemohon dapat menyerahkan data-data yang diperlukan kepada petugas di Kecamatan yang kemudian akan diproses ke Dinas Kependudukan. Setelah diproses pada Dinas Kependudukan, akte kelahiran dapat diambil sesuai dengan waktu yang ditentukan sebelumnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 1
Alur Tatacara Pembuatan Akte Kelahiran



Sumber: Kantor Kecamatan Semen

Berdasarkan gambar di atas dapat kita lihat bahwa masyarakat yang ingin melakukan pengurusan akte kelahiran harus datang ke RT/RW, Kelurahan dan

Kantor Kecamatan. Pelaksanaan pembuatan akta kelahiran di Kecamatan Semen telah sesuai dengan proses pembuatan akta yang telah dirumuskan sebagaimana alur di atas. Hal itu didasarkan pada pendapat Bpk. Sukemi selaku SekCam Kecamatan Semen yang mengatakan sebagai berikut:

Masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran pertama-tama harus datang ke RT/RW setempat untuk meminta surat pengantar. Kemudian masyarakat meminta surat keterangan kelahiran kepada kelurahan. Setelah itu baru datang ke sini (kantor Kecamatan) dengan membawa persyaratan seperti KTP, KK, dan sebagainya. Data tersebut kemudian diproses di dinas kependudukan sebelum diberikan kembali ke kita (pegawai Kecamatan) untuk diberikan kembali kepada masyarakat. (Wawancara, pada bulan Agustus 2007)

Untuk memperjelas tentang proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kecamatan Semen peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan masyarakat, yang notabene merupakan konsumen atau yang pernah merasakan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kecamatan Semen. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, semua mengatakan bahwa proses pembuatan akta kelahiran di Kecamatan Semen sudah sesuai dengan prosedur yang ada sebagaimana yang digambarkan pada gambar 1 di atas, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Partini (38 tahun). Beliau adalah salah satu ibu rumah tangga yang dikaruniai dua putra. Jadi beliau telah melakukan pengurusan akta kelahiran dua kali. Adapun ungkapannya adalah sebagai berikut:

Kalau mau buat akta kelahiran kita harus minta surat keterangan dulu ke ketua RT/RW. Kemudian kita minta surat keterangan (serat keterangan kelahiran) ke kelurahan. Setelah itu kita baru mengurus (mengurus pembuatan akta kelahiran) ke kecamatan. Jangan lupa nanti kalau mengurus ke kecamatan harus bawa KTP, KK, Surat Nikah, dan sebagainya. Nanti kita tunggu beberapa hari baru akta kelahiran kita jadi. (wawancara bulan September 2007 di rumahnya).

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Bapak Agung (30 tahun). Beliau mempunyai satu orang anak yang berusia lima tahun. Adapun ungkapannya adalah sebagai berikut:

Untuk mengurus akta kelahiran itu, kita harus minta surat dari RT/RW dan kelurahan dulu (surat pengantar dan surat keterangan kelahiran). Setelah itu, kita baru bisa datang ke kecamatan supaya dibuatkan akta kelahiran. Tapi tidak bisa langsung jadi loh... karena katanya harus diolah ke dinas kependudukan dulu. Nanti kalau mengurus jangan sampai lupa membawa persyaratannya. (wawancara pada bulan September 2007 di rumahnya)

Berdasarkan pemaparan masyarakat yang pernah melakukan pengurusan akta kelahiran serta berdasarkan ungkapan SekCam Kecamatan Semen dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kecamatan Semen sudah konsisten dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal itu ditunjukkan dengan adanya tanggapan masyarakat yang mempunyai kesesuaian dengan ketentuan alur tatacara pembuatan akta kelahiran. Pelaksanaan pembuatan akta kelahiran sudah dilaksanakan sesuai dengan proses yang telah ditetapkan sebelumnya. Adanya komitmen yang baik dari pemerintah kecamatan Semen ini akan sangat membantu proses pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

2) Tatacara Pembuatan KTP

Selain pembuatan akta kelahiran, pemberian pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Semen juga dapat dilihat dari proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Yang membedakan antara pembuatan KTP dengan akta kelahiran adalah bahwa pembuatan KTP hanya sampai Pemerintah Kecamatan saja, sedangkan untuk pembuatan akta kelahiran selain di kecamatan, data yang ada harus di olah terlebih dahulu di Dinas Kependudukan. Hal itu mengakibatkan proses pembuatan akta kelahiran cenderung lebih lama. Selain itu, dalam pembuatan akta kelahiran, syarat yang harus dipenuhi juga lebih banyak jika dibandingkan dengan pembuatan KTP. Seperti yang diungkapkan oleh Bpk. Sukemi selaku SekCam Kecamatan Semen sebagai berikut:

Proses pembuatan KTP lebih singkat jika dibandingkan dengan proses pembuatan akta kelahiran karena kalau KTP pengurusannya hanya sampai sini (Pemerintah Kecamatan) saja, sedangkan untuk akta kelahiran datanya harus diolah terlebih dahulu di Dinas Kependudukan. Selain itu syarat yang diajukan juga berbeda. (Wawancara, pada bulan Agustus 2007)

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Saiful Malikin yang merupakan salah satu staff Kecamatan Semen. Adapun ungkapannya adalah sebagai berikut:

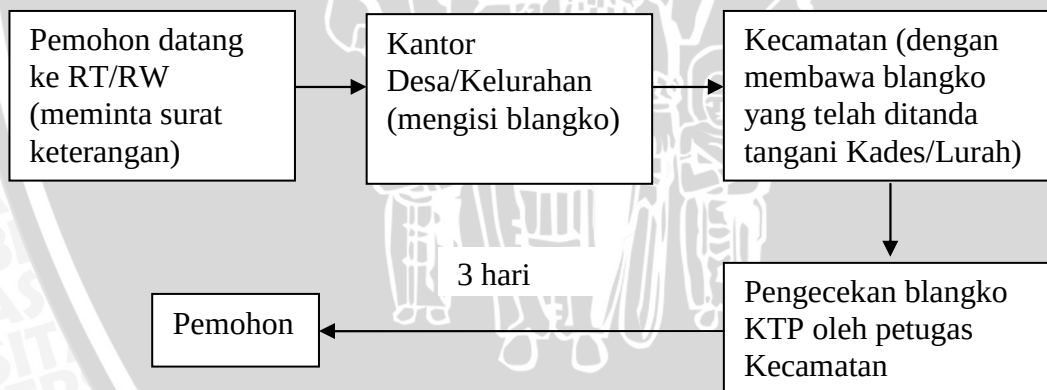
Iya, kalau pengurusan KTP hanya sampai sini (Pemerintah Kecamatan) saja sudah bisa. Tapi kalau akta kelahiran berbeda karena kita (Pemerintah Kecamatan) harus menyerahkan data masyarakat yang mengurus ke Dinas Kependudukan untuk diolah. (Wawancara bulan agustus 2001)

Untuk tata cara pembuatan KTP, dimulai dengan pemohon datang ke RT/RW untuk meminta surat pengantar. Surat pengantar tersebut kemudian diserahkan kepada petugas di kantor Desa/Kelurahan. Di kantor Desa/Kelurahan pemohon mengisi blangko KTP yang dimana dalam mengisi blangko tersebut pemohon harus memenuhi persyaratan antara lain:

- a) Foto Copy Kartu Keluarga (KK)
- b) Pas Foto ukuran 4x6 sebanyak 2 lembar

Setelah mengisi blangko tersebut pemohon membawa blangko KTP yang telah ditanda tangani oleh kepala desa tersebut ke Kantor Kecamatan. Di Kantor Kecamatan, petugas melakukan pengecekan terhadap blangko tersebut. Setelah dianggap benar proses dapat dilanjutkan. Pemohon dapat mengambil KTP yang telah jadi selama 3 hari dari penyerahan blangko kepada Kantor Kecamatan. Untuk lebih rinci terkait dengan alur pembuatan KTP dapat dilihat pada gamabar di bawah ini.

Gambar 2
Alur Tatacara Pembuatan KTP



Sumber: Kantor Kecamatan Semen

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Semen sudah berjalan seperti alur di atas. Seperti yang diungkapkan oleh Bpk. Sukemi selaku SekCam Kecamatan Semen, yaitu:

Iya, untuk pembuatan KTP kita sudah menjalankan sebagaimana prosedur yang telah ditetapkan. (Wawancara, pada bulan Agustus 2007)

Selain itu, berdasarkan pendapat masyarakat juga menunjukkan bahwa proses pembuatan KTP di Kecamatan Semen sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Agung (30 tahun) sebagai berikut:

Untuk mengurus KTP itu lebih mudah dan cepat. Kita dapat memperoleh KTP sekitar 3-4 hari setelah pengurusan. Awalnya kita harus minta terlebih dahulu surat keterangan dari RT/RW. Kemudian kita datang kekelurahan (untuk mengisi blanko isian). Kemudian datang ke kecamatan untuk mengurus. (wawancara bulan September 2007 di rumahnya)

Hal senada juga diungkapkan oleh Taniyo (42 tahun). Adapun ungkapannya adalah sebagai berikut:

Iya memang prosesnya seperti seperti itu. Kita mengurus surat-surat ke RT/RW dan ke Kelurahan dulu. Setelah itu baru datang ke Kantor Kecamatan untuk mengurus KTP. Nanti kalau di kecamatan kita harus membawa Kartu Keluarga (KK) dan Pas Foto ukuran 4 x 6 sebanyak 2 lembar. (wawancara bulan September 2007)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat diketahui bahwa proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Semen telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Masyarakat tidak ada yang melakukan pengurusan langsung ke Kantor Kecamatan. Semua masyarakat mendapat perlakuan yang sama dalam mendapatkan pelayanan pembuatan KTP. Masyarakat harus mendapatkan surat keterangan dari kelurahan. Selain itu, masyarakat harus mengisi blanko yang telah disediakan oleh pemerintah di tingkat kelurahan sebelum akhirnya datang ke Kantor Kecamatan untuk mengurus pembuatan KTP. Bahkan setiap masyarakat tanpa pengecualian harus membawa persyaratan yang telah ditetapkan seperti fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan pas foto ukuran 4x6 sebanyak 2 lembar.

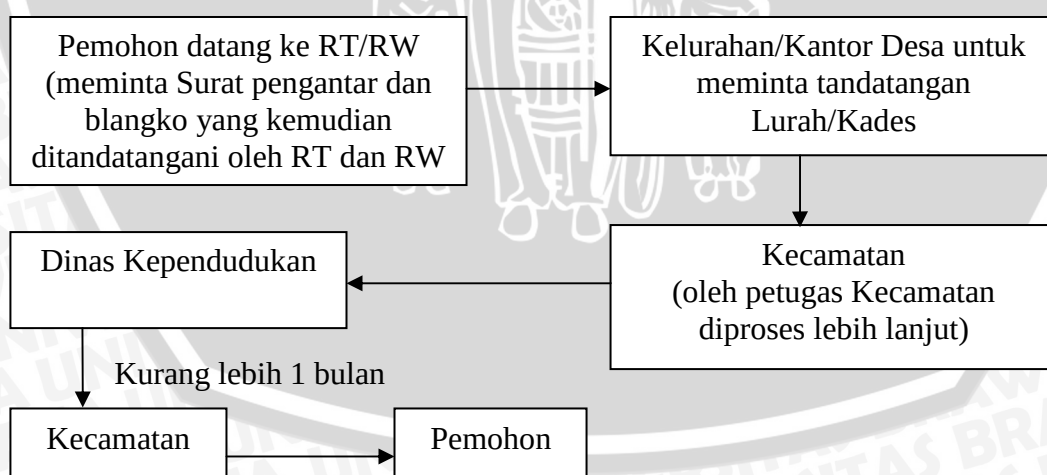
Adanya kesesuaian antara prosedur yang diwujudkan dengan alur pembuatan KTP dengan pelaksanaan di lapangan dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP menunjukkan bahwa komitmen pegawai pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sudah baik. Hal itu juga didukung dengan penerapan prosedur pelayanan tersebut kepada setiap masyarakat. Komitmen pegawai pemerintah Kecamatan Semen dalam memberikan pelayanan secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang pada akhirnya akan berpengaruh pula pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

3) Tatacara Pembuatan KK (Kartu Keluarga)

Selain pembuatan akta kelahiran dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) komitmen pelayanan pemerintah Kecamatan Semen juga dapat dilihat dari pemberian pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Tata cara pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Semen dimulai dari pemohon datang ke RT/RW setempat untuk meminta surat pengantar dan Blangko. Setelah blangko diisi, pemohon meminta tanda tangan RT/RW. Setelah terpenuhi persyaratan tersebut pemohon datang ke kantor Desa/Kelurahan dengan membawa blangko yang telah ditandatangani oleh RT/RW setempat untuk meminta tanda tangan Kepala Desa/Kelurahan. Setelah ditanda tangani oleh Kepala Desa/ Lurah, pemohon membawa blangko tersebut ke Kantor Kecamatan yang kemudian akan diproses pihak kecamatan. Pihak Kecamatan membawa blangko tersebut ke Dinas Kependudukan. Dalam prosesnya, waktu yang diperlukan kurang lebih 1 bulan. Setelah 1 bulan, pemohon dapat mengambil Kartu Keluarga pada kantor Kecamatan. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 3
Alur Tatacara Pembuatan Kartu Keluarga (KK)



Sumber: Kantor Kecamatan Semen

Komitmen aparaturnya terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kecamatan Semen dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bpk. Sutoro selaku Camat Kecamatan Semen yang menyebutkan menyebutkan bahwa :

Saya berharap aparaturnya Kecamatan di Semen tetap memperhatikan prosedur yang ada didalam memberikan pelayanan, jika menyimpang maka masyarakat harus melaporkan, karena prosedur ini telah terpampang didepan kantor dengan jelas. (Wawancara pada bulan Agustus 2007 di kantornya)

Selain itu, beliau juga menambahkan sebagai berikut:

Sebagai pimpinan saya melihat bahwa pada umum aparaturnya yang ada sudah dapat memahami tugas dan kewajibannya dengan baik, hal ini mungkin karena tugas dan kewajiban tersebut telah dilakukan setiap hari sebagai pekerjaan yang rutin. (Wawancara pada bulan Agustus 2007, di kantornya)

Hal senada juga diungkapkan oleh Menurut Bpk. Sukemi selaku SekCam, menyatakan bahwa :

Pemahaman terhadap tugas bagi aparaturnya yang ada sudah cukup baik, karena pada umumnya mereka sudah bekerja dalam jangka waktu yang cukup lama dan pengalaman ini sebagai modal dasar atas pemahaman tugas. (Wawancara pada bulan Agustus 2007, di kantornya)

Sebagaimana dalam pembuatan KTP maupun akta kelahiran, masyarakat juga memberikan pendapatnya terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Seperti yang diungkapkan oleh bapak Taniyo (42), sebagai berikut:

Proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) prosesnya sama dengan pembuatan KTP, hanya saja dalam pembuatan KK waktunya lebih lama. Tapi yang jelas prosesnya hampir sama dengan pembuatan KTP yaitu kita harus mengurus surat-surat ke RT/RW dan kelurahan. (wawancara bulan agustus 2007 di rumahnya).

Hal lain juga diungkapkan oleh bapak Agus (30) tahun,yaitu:

Saya kira pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. (wawancara bulan September 2007 di rumahnya).

Pendapat Taniyo tersebut menunjukkan bahwa proses pembuatan KK hampir sama dengan proses pembuatan KTP maupun akta kelahiran yaitu dimulai dengan masyarakat meminta surat keterangan dari RT/RW setempat yang kemudian dilanjutkan dengan meminta surat keterangan di Kelurahan setempat.

Sedangkan proses selanjutnya diserahkan ke Dinas Kependudukan untuk selanjutnya diserahkan kepada kecamatan lagi sebelum diserahkan kepada masyarakat. Adanya penyerahan data masyarakat yang mengurus pembuatan KK kepada Dinas Kependudukan tersebut sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Sukemi selaku SekCam Kecamatan Semen. Adapun ungkapannya adalah sebagai berikut:

Proses pembuatan KK dan akta kelahiran sedikit lebih lama jika dibandingkan dengan pembuatan KTP, karena dalam pembuatan KK dan akta kelahiran, data yang kita peroleh dari masyarakat kita setorkan ke Dinas Kependudukan untuk diproses sebelum selanjutnya diberikan lagi ke sini (Kantor Kecamatan) untuk selanjutnya kita serahkan kepada masyarakat. (Wawancara pada bulan Agustus 2007, di kantornya)

Jika menyimak apa yang diungkapkan oleh beberapa orang tersebut, baik dari masyarakat maupun pegawai kecamatan maka dapat diketahui bahwa komitmen pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Hal itu ditunjukkan dengan adanya kesesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan. Hal lain yang dapat kita ketahui adalah pemahaman aparatur terhadap tugas oleh pegawai yang baik karena tugas yang dilaksanakan tersebut adalah kegiatan rutin sehari-hari sehingga dapat dilakukan dengan sebagaimana mestinya. Jelas disini tampak suatu gejala bahwa jika aparatur tersebut mendapatkan tugas lain selain tugas rutin sehari-hari maka akan mengalami kesulitan.

5. Upaya yang dilakukan kantor Kecamatan Semen Kab. Kediri untuk meningkatkan profesionalisme aparatur

a. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur

Keberadaan sumber daya manusia sebagai motor penggerak sistem pelayanan kepada masyarakat menempati porsi yang krusial dalam rangka pencapaian tujuan dari proses penyelenggaraan pelayanan tersebut. Kreativitas, imajinasi, inisiatif menjadi kunci kualitas dari SDM institusi masyarakat. Dalam hal ini peneliti tidak akan melihat secara struktural komposisi dan posisi SDM, namun akan dikemukakan hal-hal apa yang melekat pada *disposisi attitude* dari aparat pemerintah yang kemudian mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dalam hal ini diyakini bahwa kemampuan personil dalam organisasi sangat signifikan dalam memacu gerak langkah organisasi. Karena itulah dalam organisasi privat masalah kemampuan menjadi isu sentral dalam rekrutmen aparturnya, dimana umumnya organisasi privat telah memiliki standart kualifikasi untuk suatu pekerjaan.

Konsep "*the right man on the right place*" memang menjadi landasan penempatan karyawan dalam organisasi privat, karena itulah kinerja organisasi mereka lebih tinggi jika dibandingkan dengan organisasi publik. Hal ini dapat dimengerti mengingat aspek kemampuan dan keahlian belum sepenuhnya menjadi dasar rekrutmen dan promosi karir dalam organisasi publik. Oleh karena itu sering kita menjumpai banyak pejabat atau aparatur yang menempati jabatan atau bekerja tidak sesuai dengan latar belakang keilmuan yang dimiliki.

Karena itu seorang aparatur membutuhkan waktu yang cukup lama untuk belajar memahami apa yang menjadi tugas pokoknya sebagai aparatur. Pengalaman selama menjalankan tugas itulah yang menjadikan sumber pemahaman tentang tugas/pekerjaan seorang aparatur sehingga pada akhirnya dia mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas pekerjaannya. Hal ini terjadi hampir pada semua level organisasi pemerintahan, terutama pada level organisasi pemerintahan pada tingkat bawah. Kemampuan seorang aparatur pemerintah akan sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan formal, pengalaman kerja dan pendidikan nonformal yang diikuti seperti pelatihan, training, seminar dan sebagainya. Oleh karena itu jika pendidikan seorang aparatur pemerintah sudah cukup, pengalaman bekerja juga sudah banyak, dan sering mengikuti kegiatan pelatihan, training atau seminar maka akan memberikan pengaruh pada pelayanannya kepada masyarakat.

Berkaitan dengan dengan hal tersebut upaya yang dilakukan kecamatan Semen dalam meningkatkan kualitas sumberdaya aparturnya adalah dengan pendidikan dan pelatihan. Pendidikan tersebut diantaranya dilakukan dengan melakukan seminar terutama terkait dengan pelayanan publik. Sedangkan untuk pelatihan pegawai dilakukan dengan memberikan kursus terhadap para pegawai. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan pegawai tersebut diharapkan akan meningkatkan kemampuan pegawai khususnya dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bpk. Suntoro mengenai peningkatan sumberdaya aparatur yang memberikan informasi bahwa :

Dalam meningkatkan sumber daya aparatur yang ada telah dilakukan pendidikan pelatihan sesuai dengan bidang dan tugasnya masing-masing. Jadi dari pengalaman dan pendidikan sudah memadai, namun masih perlu ditingkatkan. Selain itu para pegawai juga banyak mengikuti seminar-seminar mengenai pelayanan publik untuk lebih meningkatkan pengetahuan serta kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.(Wawancara Agustus, 2007)

Selain itu, menurut SekCam Kecamatan Semen, ketika peneliti wawancara mengatakan sebagai berikut :

Kita tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan cara mewujudkan pelayanan prima. Oleh karena itu didalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kita telah melakukan beberapa pembenahan mulai dari kemampuan sumber daya manusia yang ada hingga falitas. (Wawancara, Agustus 2007)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa sudah ada upaya pemerintah Kecamatan Semen untuk meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai khususnya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu ditunjukkan diadakannya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan beberapa pegawai Kecamatan. Diantaranya adalah yang diungkapkan oleh Drs. Ekono Wenny K yang merupakan kepala seksi pemerintahan Pemerintah Kecamatan Semen. Adapun ungkapannya adalah sebagai berikut:

Pernah, jadi beberapa pegawai di sini (pegawai kecamatan) sering dikirim untuk melakukan kursus atau pelatihan. Kita juga sering melakukan pelatihan atau seminar sendiri untuk meningkatkan kualitas pegawai. (Wawancara bulan agustus 2007)

Pernyataan Drs. Ekono Wenny K tersebut juga didukung oleh beberapa staff kecamatan yang pernah melakukan kursus. Diantaranya adalah Saiful Malikin dan Joko Susilo yang merupakan salah satu staff Kecamatan Semen. Adapun ungkapannya masing-masing adalah sebagai berikut:

Memang kita beberapa kali mengikuti kursus atau pelatihan. Bahkan yang baru-baru ini kita lakukan adalah mengikuti pelatihan atau kursus komputer. (wawancara pada bulan Agustus 2007)

Iya, kita sudah beberapa kali mengikuti kursus. Bahkan kita juga sering kok mengikuti seminar-seminar. (Wawancara pada bulan Agustus 2007)

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas dapat diketahui bahwa Pemerintah Kecamatan Semen sudah melaksanakan pendidikan dan pelatihan terhadap para pegawainya. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut akan semakin meningkatkan pengetahuan (*knowledge*) dan kemampuan (*capability*) pegawai Kecamatan Semen. Dengan adanya peningkatan pengetahuan dan kemampuan pegawai akan berdampak terhadap kualitas yang diberikan. Adanya kemampuan dan pengetahuan yang lebih baik mengakibatkan kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin baik, efektif, dan efisien, yaitu pelayanan yang cepat, mudah, dan tepat sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai.

b. Praktek Pelayanan Prima

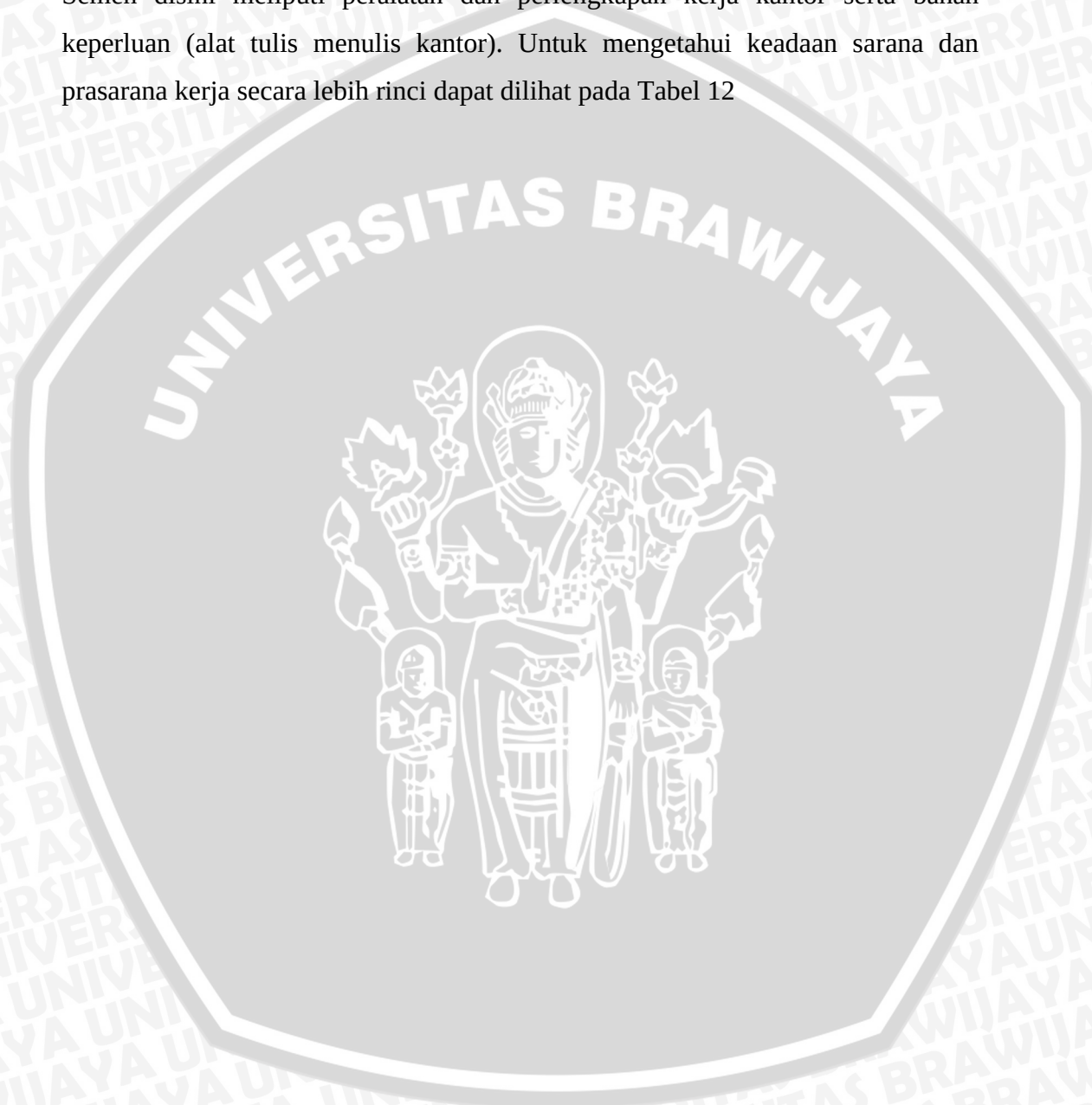
Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan atau masyarakat merupakan hal yang sangat penting. Pelayanan prima dapat dikatakan sebagai *excellent service* yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Praktek pelayanan prima dapat kita lihat dari beberapa hal, diantaranya:

1) Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan

Sarana dan prasarana adalah salah satu piranti yang sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sangat diperlukan untuk mendukung kesuksesan pelayanan publik. Sarana dan prasarana kerja merupakan salah satu alat atau motor penggerak bagi pegawai guna memudahkan dan mempercepat terselesaikannya pekerjaan sehingga semangat kerja pegawai lebih meningkat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bpk. Suntoro yang merupakan Camat Kecamatan Semen. Adapun ungkapannya adalah sebagai berikut:

Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung kerja pegawai. Dengan semakin lengkap sarana dan prasarana, maka akan semakin meningkatkan kinerja pegawai. (Wawancara pada bulan Agustus 2007)

Pengertian tersedianya sarana dan prasarana kerja pada Kantor Kecamatan Semen disini meliputi peralatan dan perlengkapan kerja kantor serta bahan keperluan (alat tulis menulis kantor). Untuk mengetahui keadaan sarana dan prasarana kerja secara lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 12



Tabel 12
Inventaris Ruangan Kantor Kecamatan Semen

No.	Jenis Barang	Jumlah
1.	Tanah	2000 m ²
2.	Bangunan/gedung	900 m ²
3.	Mobil	1 buah
4.	Pic Up	1 buah
5.	Sepeda motor	2 buah
6.	Kalkulator	4 buah
7.	Almari kayu	16 buah
8.	Filling cabinet/besi	9 buah
9.	Lambang Burung Garuda Pancasila	5 buah
10.	Foto Presiden	5 buah
11.	Foto Wakil Presiden	5 buah
12.	Tiang Bendera	1 buah
13.	Foto Bupati	1 buah
14.	Komputer	4 buah
15.	Lambang Korpri	1 buah
16.	Lambang Dharma Wanita	1 buah
17.	Mimbar/podium	1 buah
18.	Papan tulis	7 buah
19.	White board	2 buah
20.	Meja kayu	16 buah
21.	Kursi kayu	18 buah
22.	Meja tilus	17 buah
23.	Meja panjang	4 buah
24.	Meja rapat	10 buah
25.	Meja telepon	1 buah
26.	Kuris tamu	3 set
27.	Kursi lipat	60 buah
28.	Kursi putar	1 buah
29.	Meja komputer	3 buah
30.	Wash lap	4 buah
31.	Meja ½ biru	18 buah
32.	Jam electronic	10 buah
33.	Mesin potong rumput	1 buah
34.	Televisi	1 buah
35.	Tape recorder	1 buah
36.	Amplifier	1 buah
37.	Equalizer	1 buah
38.	Loudspeaker	1 buah
39.	Sound sistem	1 buah
40.	Lambing instansi	1 buah
41.	Pesawat telepon	3 buah
42.	Handy Talky (HT)	1 buah
43.	Piala	34 buah
44.	Piagam	7 buah
45.	Peta wilayah	4 buah

Sumber: Data Kepegawaian Kantor Kecamatan Semen

Berdasarkan tabel diatas, peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Semen, sebenarnya sudah dapat dikatakan cukup jika dilihat dari jumlah yang mencakup keseluruhan inventaris diatas. Namun dari keseluruhan peralatan dan perlengkapan Kantor Kecamatan Semen dimana yang

ada itu ternyata tidak dalam kondisi baik dan tidak semua peralatan diatas dapat digunakan secara maksimal. Dimana terdapat adanya sebagian peralatan dan perlengkapan yang ada pada Kantor Kecamatan Semen yang mengalami kondisi yang kurang baik/ sedang, tetapi masih dapat dipergunakan dengan baik.

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

2) Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai

Untuk menjamin kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Semen diperlukan juga sikap pegawai yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Mengenai hal ini dapat dilihat dari pendapat masyarakat tentang sikap pegawai Kantor Kecamatan Semen. Disini peneliti menyajikan data pendapat responden tentang sikap pegawai Kantor Kecamatan Semen yang dapat di lihat dari Tabel 13:

Tabel 13
Pendapat Masyarakat Tentang Sikap Pegawai Kantor Kecamatan Semen

No.	Sikap Pegawai	Jumlah	Prosentase
1.	Ramah dan sopan	20	66,67
2.	Tidak ramah	10	33,33
Jumlah		30	100

Sumber : Data primer yang dianalisis

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pendapat 30 responden tentang sikap pegawai Kantor Kecamatan Semen dalam menjalankan tugasnya, sebanyak 20 orang atau 66,67 % berpendapat bahwa sikap pegawai dalam menjalankan tugas ramah dan sopan, dan 10 orang atau 33,33 % berpendapat bahwa sikap

pegawai tidak ramah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai Kantor Kecamatan Semen ramah dan sopan.

Untuk persentase ketidak ramahan pegawai sebanyak 33.33 % mungkin dikarenakan terbatasnya kemampuan sumber daya manusia ini yang mengakibatkan perilaku aparatur didalam memberikan pelayanan hanya sebatas kemampuan yang dimiliki oleh setiap Aparatur.

Menurut Bpk. Sukemi selaku SekCam, menyatakan bahwa :

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menurut saya sudah cukup baik tidak seperti dulu. Saat sekarang aparatur cukup ramah bahkan terkesan lebih bersahabat. Sedangkan dulu saya masih merasakan adanya sikap mentang-mentang. Tapi dalam hal ini saran saya pelayanan harus lebih ditingkatkan dan jangan membedakan status masyarakat.(Wawancara Agustus, 2007)

Dari ungkapan ini dapat diambil garis bawah bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun dibalik itu mungkin didalam pelayanan mungkin masih terjadi perbedaan status karena responden sempat menyinggung masalah ini. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Hermin, ketika mengurus surat keluarga saat peneliti wawancara mengatakan bahwa :

Dalam pelayanan aparatur aparatur cukup ramah, baik dan sopan sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Tapi terkadang masih ada yang perlu diperbaiki misalnya adanya beberapa orang aparatur yang jarang ditempat sehingga kita harus bolak balik mencarinya, hal ini yang menjadi masalah dalam pelayanan.(Wawancara Agustus, 2007)

Pernyataan ini memberikan makna bahwa pelayanan sudah cukup baik dari segi kesopanan, sikap dan perilaku. Namun disebutkan pula bahwa masih terdapat beberapa orang aparatur yang sulit untuk ditemui apabila membutuhkan pelayanan karena jarang ditempat.

3) Ketepatan dan Kecepatan Waktu

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

sangatlah didukung oleh kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Untuk mewujudkan itu, Kantor Kecamatan Semen sudah memiliki pegawai yang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Kemampuan pegawai tersebut tentunya dikarenakan pendidikan pegawai yang sudah memenuhi standar.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Eko selaku Kasie Pemerintahan di ruang kerjanya beliau mengatakan :

Bahwa agar kinerja staf-staf yang kami pimpin dapat bekerja dengan baik, saya selaku pimpinan menetapkan beberapa indikator yang menyangkut kinerja kami, misalnya kami melihat indikator kinerja kami pada proses kerja kami, maksudnya ketelitian dan kecepatan harus di jalankan pada seksi kami. Hal ini kami lakukan karena banyak pelayanan yang harus kami berikan kepada masyarakat yang membutuhkan ketelitian dan kecepatan. Misalnya dalam pembuatan KTP dan Akte Kelahiran yang dimana hal tersebut menjadi tugas kami. Adanya batasan waktu pada proses pembuatan KTP merupakan cerminan dari ukuran kinerja kami yang harus kami capai.(Wawancara pada bulan Agustus 2007 di ruang kerjanya)

Dari sini dapat dilihat bahwa dari pihak kecamatan Semen tetap berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya dalam hal ketepatan dan kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya mengenai ketepatan serta kecepatan waktu dalam pemberian layanan kepada masyarakat ini juga dapat dilihat dari pendapat masyarakat tentang kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Semen yang disajikan pada Tabel 14:

Tabel 14
Pendapat Masyarakat Tentang Kecepatan Pelayanan Di Kantor Kecamatan Semen

No.	Pendapat masyarakat	Jumlah	Prosentase
1.	Cepat	19	63,33
2.	Sedang	5	16,67
3.	Lambat	6	20,00
Jumlah		30	100

Sumber : Data primer yang dianalisis

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari 30 responden, sebanyak 19 orang atau 63,33 % menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Semen termasuk cepat, 5 orang atau 16,67 % menyatakan tidak terlalu cepat atau sedang, dan 6 orang atau 20 % menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Semen

lambat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Semen masih tergolong cepat.

6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Profesionalisme Aparatur Dalam Mengembangkan Pelayanan Prima

Dari beberapa jawaban yang diberikan dan data lapangan lainnya pada dasarnya sudah memberikan gambaran mengenai keadaan-keadaan yang muncul dari penyelenggaraan pelayanan publik termasuk juga faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparat dalam mengembangkan pelayanan prima. Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain adalah

a. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seorang pegawai sangat berpengaruh terhadap kemampuan dan keberhasilan kerja karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seorang pegawai maka tingkat pengetahuannya juga semakin tinggi. Hal tersebut akan berpengaruh terhadap keberhasilan kerja yang pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Data tentang tingkat pendidikan pegawai Kantor Kecamatan Semen dapat dilihat pada Tabel 15 berikut :

Tabel 15
Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Kecamatan Semen

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

Sumber : Data primer yang dianalisis

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 42 pegawai, yang mempunyai tingkat pendidikan S 2 sebanyak 2 orang atau sebesar 4,76 %, S 1 sebanyak 11 orang atau sebesar 26,19 %, D 3 sebanyak 1 orang atau sebesar 2,38 %, SLTA sebanyak 28 orang atau 64,29 %, dan pegawai yang mempunyai tingkat pendidikan SD sebanyak 1 orang atau 2,38 %. Sehingga dapat dikatakan bahwa

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

b. Sarana dan Prasarana Pelayanan

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

Walaupun demikian, ketersediaan sarana dan prasana kantor juga harus di dukung oleh kemampuan pegawai untuk mengoperionalkan. Ketersediaan sarana dan prasarana kantor, tetapi jika tidak didukung oleh kemampuan pegaawai terutama dalam mengoperasikannya maka tidak ada artinya. Sarana dan prasarana tersebut tidak akan termanfaatkan secara maksimal yang pada akhirnya juga akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai contoh ketersediaan prasarana komputer. Ketersediaan prasarana tersebut harus didukung oleh kemampuan pegawai untuk mengoperasikannya. Jika tidak didukung dengan kemampuan tersebut maka keberadaan prasarana komputer tersebut tidak akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi sebaliknya, jika ketersediaan prasarana komputer tersebut didukung dengan kemampuan pegawai untuk mengoperasikannya maka keberadaan komputer tersebut akan bermanfaat secara maksimal yang pada akhirnya akan sangat berpengaruh terhadap terwujudnya pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan masyarakat yaitu cepat dan tepat waktu.

c. Masa Kerja Pegawai dan Etos Kerja

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

keangkatan pegawai oleh karena itu mengenai kondisi pegawai Kantor Kecamatan Semen dilihat dari masa kerjanya perlu untuk di informasikan karena hal ini akan memberikan dampak terhadap pengalaman kerja dan kemampuan mereka. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 16 berikut :

Tabel 16
Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Semen
Berdasarkan Golongan Kepangkatan

No.	Golongan Kepangkatan	Jumlah
1.	III/ d	5
2.	III/ c	3
3.	III/ b	4
4.	III/ a	6
5.	II/ d	5
6.	II/ c	2
7.	II/ b	0
8.	II/ a	5
Jumlah		30

Sumber : Data primer yang dianalisis

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara garis besar pegawai Kantor Kecamatan Semen memiliki golongan keangkatan yang rata-rata menengah keatas. Hal itu mengindikasikan bahwa masa kerja pegawai di Kator Kecamatan Semen rata-rata sudah relatif lama. Masa kerja pegawai Kecamatan Semen yang rata-rata sudah relatif lama akan mendukung profesionalisme pegawai dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

Walaupun demikian, lama kerja saja tidak cukup untuk menentukan profesionalisme pegawai. Hal itu karena profesionalisme juga dipengaruhi oleh etos kerja (sikap pegawai). Etos kerja (sikap pegawai) Kecamatan Semen dapat kita lihat dari tanggung jawab pegawai, disiplin pegawai, komitmen pegawai, keramahan dan kesopanan pegawai, serta kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pemaparan sebelumnya dapat kita lihat bahwa etos kerja pegawai dalam memberikan pelayanan sudah bagus. Akan tetapi yang menjadi permasalahan terkait dengan etos kerja pegawai ini adalah tentang kedisiplinan pegawai. Kurang disiplinnya pegawai menunjukkan bahwa masih ada sesuatu yang harus dibenahi khususnya jika dilihat dari etos kerja pegawai untuk

meningkatkan profesionalisme pegawai dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

C. Analisa data

1. Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri dilihat dari Kemampuan aparat dalam pemberian layanan.

Perkembangan masyarakat semakin hari semakin kompleks. Hal ini akan berdampak pada semakin kompleksnya masalah yang ada di masyarakat. Dengan semakin kompleksnya masalah yang ada di masyarakat, maka tanggung jawab pemerintah sebagai instansi yang memegang tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat juga semakin besar. Salah satu piranti pemerintah di tingkat Kecamatan adalah pemerintah kecamatan. Untuk itu ketersediaan sumberdaya manusia yang berkualitas akan semakin diperlukan dengan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dengan adanya permasalahan yang semakin kompleks dimasyarakat semakin menuntut pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Selain itu, tujuan dari pelayanan public adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Semakin kompleksnya permasalahan maka akan semakin banyak tuntutan masyarakat terkait dengan pelayanan public. Hal itu dapat tercermin dari profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan public. Profesionalisme pegawai tersebut dapat dilihat dari kemampuannya dalam memberikan layanan. Kemampuan aparat pemerintah (dalam hal ini Pemerintah Kecamatan Semen) dalam memberikan layanan dapat kita lihat dari beberapa hal, diantaranya dari tanggung jawab, disiplin pegawai, dan komitmen terhadap prosedur yang ditetapkan.

Menurut Vincent Gaspersz yang dikutip oleh Sianipar (2000:23-24) menjelaskan bahwa pegawai dikatakan bertanggung jawab bila “mereka bertanggung jawab terhadap penerimaan pesan/permintaan dan penanganan keluhan-keluhan pelanggan eksternal”. Berdasarkan hasil wawancara dengan para

staf dan data yang ada pada kantor Kecamatan Semen maka dapat diketahui bahwa profesionalisme aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan kurang lebih sudah dapat dikatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan.

Hal ini dapat dilihat dari Tanggung jawab pegawai bagaimana pegawai menanggapi masalah atau keluhan-keluhan dari masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan ini. Dari data yang diperoleh, keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat telah mendapatkan tindak lanjut dari aparat kantor kecamatan sebagai pihak penyelenggara pelayanan. Dalam peningkatan tanggung jawab pegawai ini tidak lepas dari peran Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kantor Kecamatan Semen. Pengawasan dari pimpinan sangatlah penting bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan penuh semangat dan tanggung jawab. Karena dengan pengawasan dari pimpinan, pegawai tidak akan melakukan penyimpangan termasuk mengesampingkan permasalahan yang menjadi keluhan masyarakat. Selain itu, masa kerja pegawai juga mempengaruhi pemahaman pegawai terhadap pekerjaannya. Dengan masa kerja yang lama, maka pegawai mempunyai pengalaman yang cukup sehingga dengan cepat dapat menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakat. Disini peneliti berpendapat sebaiknya pegawai yang masa kerjanya lama, memberikan contoh pada pegawai baru tentang bagaimana seharusnya menanggapi keluhan dari masyarakat karena tidak ada salahnya apabila antar pegawai berbagi pengalaman.

Selanjutnya dilihat dari disiplin pegawai, yang dimaksud dengan disiplin disini adalah terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis dan lebih ditekankan pada pelaksanaan aturan oleh pegawai yang secara langsung bertanggungjawab atas pelaksanaan aturan tersebut. Sebagai salah satu syarat tumbuhnya disiplin diantaranya kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan dan kepada siapa ia bertanggungjawab atas pekerjaan itu. Begitu juga di Kantor Kecamatan Semen, dimana telah diatur jam kerja sebagaimana pada penyajian data diatas. Ini sebagai bukti keseriusan kantor Kecamatan Semen untuk benar-benar membentuk pegawai yang mempunyai etos kerja yang tinggi dengan sebuah sikap yang disiplin. Peraturan mengenai kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya telah ditaati oleh setiap pegawai, hanya saja dalam praktek pelaksanaan disiplin kerja masih

bisa dikatakan kurang. Hal ini dapat dilihat dari masih sering adanya pegawai yang datang terlambat, serta tidak dijumpai ditempatnya pada jam-jam kerja, ataupun pulang sebelum jam kerja selesai.

Tanggung jawab serta disiplin pegawai ini tidak lepas dari peran Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kantor Kecamatan Semen. Pengawasan dari pimpinan sangatlah penting bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan disiplin, penuh semangat serta tanggung jawab. Karena dengan pengawasan dari pimpinan, pegawai tidak akan melakukan penyimpangan termasuk mengesampingkan permasalahan yang menjadi keluhan masyarakat

Selanjutnya profesionalisme aparat kecamatan dilihat dari komitmen terhadap prosedur yang telah ditetapkan juga sudah dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya prosedur yang sudah jelas yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya prosedur yang sudah jelas ini dapat memudahkan setiap aparat dalam menjalankan tugasnya sesuai prosedur yang telah ditetapkan tersebut. Hal ini juga didukung dengan adanya upaya Camat selaku pimpinan instansi untuk memberikan bimbingan serta pengawasan terhadap bawahannya dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan tersebut.

2. Upaya yang dilakukan kantor Kecamatan Semen Kab. Kediri untuk meningkatkan profesionalisme aparatur

a. Peningkatan Kualitas Sumberdaya Aparatur

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, bahwa keberadaan sumberdaya manusia sangat penting dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Keadaan sumber daya manusia yang baik akan berpengaruh pada semakin semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Upaya yang dilakukan oleh kantor kecamatan untuk meningkatkan profesionalisme aparat dalam mengembangkan pelayanan prima antara lain adalah dengan meningkatkan kualitas aparturnya serta dengan pelaksanaan praktek pelayanan prima. Dalam beberapa literature dijelaskan bahwa upaya peningkatan profesionalisme sumber daya manusia dapat dilakukan dengan pelatihan (*education*) dan pelatihan (*training*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha

yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Semen untuk meningkatkan kualitas aparaturnya sudah cukup baik. Hal itu ditunjukkan dengan adanya pendidikan pegawai yang diwujudkan melalui seminar yang harus diikuti oleh pegawai Kecamatan khususnya yang terkait dengan pelayanan public. Selain itu, pemerintah Kecamatan Semen juga telah melakukan pelatihan terhadap pegawainya. Hal itu dilakukan dengan memberikan kursus kepada para pegawai untuk meningkatkan kemampuannya dalam memberikannya pelayanan yang prima kepada masyarakat, diantaranya adalah kursus komputer. Selain itu, juga didukung oleh usaha pimpinan untuk senantiasa memberikan bimbingan dan arahan kepada pegawainya agar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan data dan hasil wawancara yang telah ada diatas, dalam upaya meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada di Kantor Camat Semen, camat telah melakukan beberapa upaya yang dipandang dapat menambah kemampuan dan ketrampilan bawahannya. Upaya tersebut antara lain adalah dengan memberikan pengarahan dan bimbingan didalam melaksanakan tugas dan kewajiban dibidang masing-masing. Memberikan pelatihan kepada aparatur baik yang bersifat formal ataupun nonformal dan dilakukan didalam maupun diluar kantor.

Upaya pemberian pendidikan kepada para pegawai baik yang bersifat formal maupun nonformal akan meningkatkan pengetahuan (*knowledge*) pegawai. Sedangkan pemberian pelatihan (*training*) kepada pegawai akan semakin meningkatkan kemampuan (*skill*) dan kompetensi dalam bidang tenaga kerja. Jadi untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat diperlukan adanya pelatihan dan pendidikan yang seimbang. Hal itu karena untuk mengembangkan kapabilitas pegawai. Dengan adanya upaya Pemerintah Kecamatan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai akan mengembangkan kapabilitas pegawai dalam memberikan pelayanan baik saat ini maupun masa yang akan datang dengan semakin kompleksnya permasalahan yang ada di masyarakat.

Kemampuan aparatur pemerintah didalam melaksanakan tugas dan kewajibannya tidak hanya cukup berbekal pada pengalaman saja, namun dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki. Semakin tinggi tingkat pendidikan

aparatur disinyalir akan dapat memeberikan kontribusi yang baik terhadap kemampuannya didalam menjalankan tugas. Jika dilihat dari keadaan aparatur kecamatan saat sekarang tingkat pendidikan yang dimiliki dapat dikatakan sudah cukup memadai. Selain tingkat pendidikan upaya lain adalah dengan memberikan pelatihan. Selain itu Camat perlu terus memberikan bimbingan atau pengarahan sehingga aparatur pemerintah didalam memberikan pelayanan dapat melakukan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan petunjuk dan bimbingan yang telah diberikan oleh pimpinan.

b. Praktek Pelayanan Prima

Selanjutnya upaya yang dilakukan kecamatan Semen dalam meningkatkan profesionalisme aparaturnya adalah dengan praktek pelayanan prima. Berdasarkan wawancara peneliti, dapat diketahui 3 (tiga) upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Semen dalam rangka melaksanakan praktek pelayanan prima ini, yaitu peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Sarana dan prasarana pelayanan merupakan factor yang mempengaruhi proses pelayanan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mendukung proses pemberian pelayanan baik, yaitu pelayanan yang diberikan lebih cepat, lebih mudah dan lebih tepat. Namun sebaliknya, jika prasarana dan sarana yang tersedia kurang baik maka akan berpengaruh terhadap kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Lebih jauh dari itu, ketersediaan sarana dan prasarana secara tidak langsung akan berpengaruh pada aspek kognitif pegawai yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang pada akhirnya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu contoh penyediaan sarana dan prasarana tersebut adalah perangkat komputer sebagai media pengolah data. Ketersediaan komputer akan mempermudah proses pengolahan data. Dengan pengoperasian komputer, proses pengolahan data menjadi lebih cepat dan akurat.

Naumn, ketersediaan sarana komputer harus didukung dengan ketersediaan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan sarana tersebut.

Tanpa adanya sumber daya manusia yang kompeten untuk memanfaatkan komputer maka keberadaan komputer tersebut tidak ada artinya. Untuk itulah kemudian perlu adanya pendidikan dan pelatihan untuk dapat memanfaatkan perangkat yang ada.

Ketersediaan sarana dan prasarana di Kecamatan Semen sudah cukup baik. Hal itu dapat kita lihat pada tabel 12 di atas. Di Kecamatan Semen juga sudah dilengkapi dengan perangkat komputer sebanyak 4 unit. Keberadaan prasarana komputer tersebut tentunya akan membantu dalam pengolahan data dan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Selain itu, rata-rata pendidikan pegawai Kecamatan Semen juga menengah ke atas. Hal itu tentu saja mempermudah dan mendukung keberadaan perangkat yang ada seperti perangkat komputer. Selain itu, di Kecamatan Semen juga telah diberikan pelatihan maupun pendidikan khususnya yang berkaitan dengan penggunaan komputer. Jadi, dari pemaparan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di Kecamatan Semen sudah cukup baik. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana tersebut juga telah didukung dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, yang mampu memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada.

Namun demikian, seiring dengan perkembangan masyarakat, maka ketersediaan sarana dan prasarana tersebut perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang sesuai dengan keperluan. Keberadaan sarana dan prasarana tersebut akan membantu dalam mempercepat proses pelayanan yang akan diberikan. Dengan terselesaikannya pekerjaan lebih cepat maka pelayanan menjadi lebih cepat pula sehingga masyarakat pengguna pelayanan tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan semua masalah yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Semen.

Hal lain yang merupakan praktek aparaturnya dalam memberikan pelayanan adalah aspek kesopanan dan keramahan. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sangatlah penting mengingat hubungan antar manusia dimana membutuhkan kenyamanan suasana hati sangatlah penting. Melayani dengan wajah ceria dan penuh senyum akan membuat masyarakat pengguna layanan merasa diperhatikan dan dihargai. Pada instansi pemerintah umumnya

tersiar bahwa pegawainya banyak yang berwajah masam, ketus, dan menganggap remeh pengguna layanan. Menurut penilaian Peneliti, pegawai Kantor Kecamatan Semen cukup baik dalam menghadapi masyarakat pengguna layanan. Walaupun sebagian masyarakat berpendapat kurang sebagaimana data diatas, hal itu wajar saja. Apalagi hari sudah menginjak siang bahkan sore hari, dimana stamina tubuh telah berkurang. Sebab pegawai adalah manusia biasa yang punya rasa capai, jenuh, atau mungkin perasaannya sedang buruk (*bad mood*).

Dan yang terakhir tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini berhubungan dengan penyelesaian pelayanan yang diberikan misalnya dari pengalaman seorang responden, untuk pembuatan KTP, waktu yang ditetapkan adalah 3 (tiga) hari maka dalam tiga hari atas pelayanan KTP tersebut, KTP sudah selesai. Ini dipengaruhi oleh kecepatan kinerja pegawai. Dalam penyajian data, peneliti menyajikan pendapat masyarakat tentang kemampuan Pegawai Kantor Kecamatan Semen dalam memberikan pelayanan dengan cepat. Setelah dilakukan analisa menggunakan pendapat Moenir (1995:41-42) yaitu tentang beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan publik dimana hambatan tersebut sering ditemui dan yang terasa menjengkelkan karena terdapat unsur kesengajaan, dapat dibuktikan bahwa Kantor Kecamatan Semen telah berhasil mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

3 Faktor Yang Mempengaruhi Kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri Untuk Meningkatkan Profesionalisme Aparatur Dalam Mengembangkan Pelayanan Prima

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

Pertama adalah faktor tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan pegawai mempengaruhi pemahaman pegawai dalam melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugasnya. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka pemahaman atas pentingnya penerapan konsep akuntabilitas dalam menjalankan kinerja dari

seorang pegawai juga akan semakin baik sehingga mempercepat pula peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Tekanan dari lingkungan serta Budaya kinerja merupakan gambaran dari pola kinerja suatu organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Agus Suryono (JAN, 2001:5) yaitu :

“Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik, sedangkan budaya kinerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih terikat oleh tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang sering tidak kondusif dan melanggar peraturan yang telah ditetapkan.”

Dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka pemahaman atas pekerjaan juga akan semakin cepat sehingga mempercepat pula proses pelayanan di Kantor Kecamatan Semen seperti yang telah disajikan di atas, Dengan tingkat pendidikan pegawai rata-rata yang memenuhi standar kerja, ini memberikan satu nilai lebih dalam kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Semen.

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

Kemudian faktor yang terakhir adalah masa kerja pegawai. Apabila dilihat dari data yang disajikan diatas tentang golongan kepangkatan, maka dapat diketahui bahwa pada umumnya pegawai Kantor Kecamatan Semen rata-rata memiliki golongan kepangkatan yang cukup tinggi dengan demikian sudah barang tentu didalam melaksanakan tugas sehari-hari pada umumnya mereka telah mempunyai pengalaman yang cukup. Dengan pengalaman kerja tersebut diharapkan pegawai Kantor Kecamatan Semen benar-benar mampu didalam menjalankan tugasnya dan dapat melaksanakan kewajiban yang diberikan kepada mereka sesuai dengan bidangnya masing-masing.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Profesionalisme aparatur kantor Kecamatan Semen dalam memberikan pelayanan kurang lebih sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya tanggung jawab pegawai yang sudah baik dalam menanggapi masalah masyarakat, serta adanya komitmen aparat dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Akan tetapi dalam hal kedisiplinan masih terdapat beberapa kekurangan seperti masih seringnya pegawai yang terlambat, tidak ada ditempat kerja masih sering terjadi. Sehingga kedisiplinan pegawai perlu lebih ditingkatkan lagi.
2. Upaya yang dilakukan kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri untuk meningkatkan profesionalisme aparaturnya dalam mengembangkan pelayanan prima adalah dengan meningkatkan Kualitas Sumberdaya aparatur dan dengan pelaksanaan praktek pelayanan prima. Peningkatan kualitas aparatur ini dilakukan dengan pendidikan serta latihan ataupun kursus kepada aparat kecamatan. Selain pelatihan serta bimbingan serta arahan langsung dari camat para pegawainya juga banyak yang mengikuti seminar-seminar mengenai kinerja serta pelayanan publik untuk menambah kemampuan serta pengetahuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Semen. Dan upaya lainnya untuk meningkatkan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah praktek pelayanan prima. Praktek pelayanan prima ini dilaksanakan diantaranya dengan 4 (empat) upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Semen ini, yaitu peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan tanggungjawab pegawai, peningkatan keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan.

3. Faktor yang mempengaruhi Kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri untuk meningkatkan profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan prima ialah tingkat pendidikan, sarana dan prasarana, dan masa kerja pegawai. Tingkat pendidikan pegawai kecamatan Semen rata-rata telah memenuhi standar kerja sehingga pegawai mampu memahami tugasnya serta mengaplikasikannya dalam melayani masyarakat. Sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan Semen juga sudah cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang terakhir mengenai faktor masa kerja pegawai pada umumnya pegawai Kantor Kecamatan Semen rata-rata memiliki golongan kepangkatan yang cukup tinggi dengan demikian sudah barang tentu didalam melaksanakan tugas sehari-hari pada umumnya mereka telah mempunyai pengalaman yang cukup. Pengalamannya tersebut dapat membantu pegawai untuk melayani masyarakat serta mengatasi masalah yang mungkin muncul dalam kegiatan pemberian layanan.

B. Saran

1. Hendaknya Kantor Kecamatan Semen terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Membuat beberapa pembaharuan dalam hal memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Misalnya , menyediakan mesin faximile agar lebih cepat dalam mentransfer data antar Kecamatan, dan sebagainya.
2. Dalam menanggapi keluhan, kritik dan saran dari masyarakat ataupun instansi lainnya yang tentunya bersifat mendukung, hendaknya ditanggapi dengan serius dan professional dan segera dicari upaya pemecahannya.
3. Untuk lebih meningkatkan profesionalisme pegawai, pelatihan/kursus yang berkaitan dengan cara/prosedur dalam melayani masyarakat hendaknya lebih ditingkatkan lagi. Peranan Camat dalam memberi bimbingan dan arahan kepada pegawai sangat dibutuhkan sehingga Aparatur dapat berbuat adil, sopan, disiplin serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Adanya *reward* atau penghargaan atas prestasi yang dicapai pegawai. Hal ini untuk mempertahankan kualitas kinerja pegawai yang selama ini sudah

cukup baik, bagaimanapun juga suatu saat orang memiliki tingkat kejenuhan tertentu. Sehingga dengan adanya system reward maka kejenuhan pegawai dapat diminimalisir. Selain itu pimpinan harus tegas jika ada pegawai yang tidak disiplin dalam kerja (*punishment*).

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

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



DAFTAR PUSTAKA

- Aries Djaenuri.1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Institut Ilmu Pemerintahan Press. Jakarta.
- Arikunto, Suhartini, 2002. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bob Woworuntu.1990. *Dasar-Dasar Keterampilan Abdi Negar Melayani Masyarakat*., Jakarta: Penerbit Gramedia
- Gie, The Liang. 1967. *Pertumbuhan Pemerintahan Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Gunung Agung.
- Gie, The Liean 1991. *Ekonomi Pembangunan Daerah*. Makalah disajikan pada Seminar sehari dalam rangka dies natalis IKIP Bandung.
- Hj. Sudarmayanti, 2004. *Good Governance (kepemerintahan yang baik)*.Bandung Mandar Maju
- Handyaningrat, Soewarno.1991. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Haji Masagung. Jakarta.
- Joko Widodo. 2007. *Membangun Birokrasi Berbasis Kunerja*. Ed 1 Cet 3. Malang: Bayumedia
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Etika Administrasi Negara*. Ed. 1 Cet 2. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Koentjoroningrat. 1991. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia
- Musanef, 1986. *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta Gunung Agung.
- Moeliono, Anton M. dkk. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moleong, L.J.1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya

Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moekijat. 1991. *Administasi Kepegawaian di Indonesia*. Edisi ke Tiga. Sumur Bandung. Bandung.

Nainggolan, H. 1987. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta : FEUI.

Peraturan Pemerintah. 2003. *Tentang Pegawai Negeri Sipil*. Bandung PT Citra Umbara

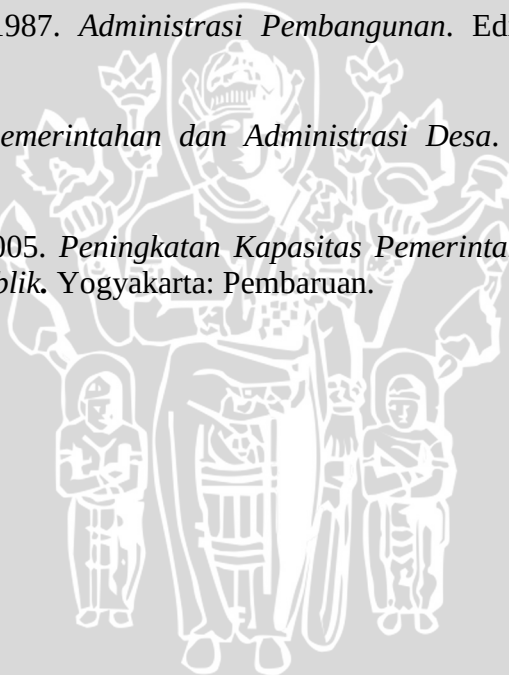
Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ryass Rasyid.1997. *Makna Pemerintahan Ditinjau dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yasrif Watampone, Jakarta

Siagian Sondang. P. 1987. *Administrasi Pembangunan*. Edisi ke Dua. Balai Pustaka. Jakarta

Saparin. 1997. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Desa*. Ghalia Indonesia. Jakarta

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



Lampiran 4 : Curriculum Vitae**CURICULUM VITAE**

Nama : Aria Suanda

NIM : 0210313006

Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 24 Oktober 1983

Alamat : Bandar Lor Gg. Pemandian/31 RT. 27 RW. 05

Kecamatan Mojooroto Kotamadya Kediri

Pendidikan Formal :

T.K Endah : Tamat tahun 1990

SDN Bandar Lor V : Tamat tahun 1996

SMPN IV Kediri : Tamat tahun 1999

SMAN VII Kediri : Tamat tahun 2002

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya : Masuk tahun 2002

