

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI
PEMERINTAHAN KECAMATAN BAITUSSALAM
KABUPATEN ACEH BESAR
(Study Pada Pelayanan KTP dan Izin HO)**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

A I Y U B

NIM: 018873947

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014**

ABSTRAK

Motivasi dan Disiplin Kerja Pegawai Pemerintahan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar (Studi Pada Pelayanan KTP dan HO)

A i y u b
Universitas Terbuka
aiyub_05@yahoo.co.id

Kata Kunci : Motivasi, Disiplin, dan Kinerja Pegawai

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi motivasi dan disiplin kerja pegawai serta untuk mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Izin HO (*Hinder Ordonantie*) pada Kantor Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar.

Penelitian ini menggunakan Deskriptif Kualitatif. Metode Kualitatif dilakukan untuk menguraikan dan sekaligus menganalisis permasalahan yang ada dengan cara mengumpulkan data, menyusun, mengklarifikasi dan menganalisis data hasil penelitian. Subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini adalah Camat dan pegawai Kecamatan Baitussalam. Penentuan subjek penelitian atau informan ini berdasarkan pendekatan *purposive sampling*. Sedangkan informan selanjutnya dengan teknik *snowball*, yaitu mengambil satu orang untuk diwawancarai selanjutnya bergulir kepada informan lain secara berantai hingga diperoleh sejumlah informasi yang diperlukan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Sebagai kesimpulan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Izin HO (*Hinder Ordonantie*) di Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar masih belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari rendahnya disiplin kerja pegawai, waktu penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Izin HO (*Hinder Ordonantie*). Pelayanan administrasi kecamatan yang diatur melalui kebijakan Bupati Aceh Besar secara implementatif telah membawa perubahan yang berarti terhadap kualitas layanan bagi masyarakat. Meskipun secara aplikatif pelayanan administrasi kecamatan belum berjalan optimal, perlu upaya atau tindakan dari Camat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawainya sehingga mendapatkan apresiasi dari masyarakat.

ABSTRACT

***Motivation and Discipline Labor Government Employees District of Aceh Besar
District Baitussalam
(Studies in Care Identity Cards and Licensed HO)***

A i y u b
Terbuka University
aiyub_05@yahoo.co.id

Keywords : Motivation, Discipline, and Performance Officer

This study was conducted to determine the implementation of employee motivation and discipline as well as to describe the factors that influence employee performance against the service of making identity cards (KTP) and HO permit (Hinder Ordinantie) at the district office Baitussalam Aceh Besar district.

This study used a qualitative approach. Qualitative methods performed to describe and analyze the existing problems at the same time by collecting data, formulate, clarify and analyze research data. Research subjects or informants in this study were sub district and sub district employees Baitussalam. Determination of research subjects or informants is based on purposive sampling approach. Meanwhile, the next informant snowball technique, which takes one person to be interviewed further rolling to another informant in sequence to obtain the necessary amount of information. The instrument used in this study were interviews, observation, and documentation.

In conclusion, this study shows that the service of making identity cards (KTP) and HO permit (Hinder Ordinantie) in the district of Aceh Besar Baitussalam still not up, it can be seen from the low employee discipline, uncertain completion time, means and inadequate infrastructure, lack of attention and a good response from employees, less employee responsiveness and lack of information provided to the public regarding service procedures. Therefore contributes to the quality of service of making identity cards (KTP) and licensed HO (Hinder Ordinantie). Administrative services districts are governed by regents policy is implementable Aceh Besar has brought significant changes to the quality of service for the community. Although the applicable administrative services districts have not run optimally, it needs effort or action of the sub district to improve the quality of services provided by employees to gain an appreciation of the community.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintahan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar (Studi Pada Pelayanan KTP dan Izin HO)**, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang di kutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata di temukan penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Banda Aceh, 23 Agustus 2014
Yang Menyatakan



(AIYUB, SH)
NIM. 018873947

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

JUDUL TAPM : MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PEMERINTAHAN
KECAMATAN BAITUSSALAM KABUPATEN
ACEH BESAR.
(Studi Pada Pelayanan KTP dan Izin HO)

NAMA : **A I Y U B**
NIM : 018873947
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik

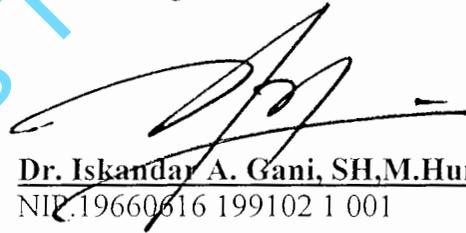
Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. Saiful Usman, M.Si
NIP. 19760614 200112 1 002

Pembimbing II,



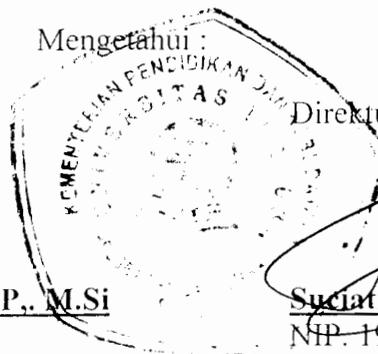
Dr. Iskandar A. Gani, SH, M.Hum
NIP. 19660616 199102 1 001

Kabid ISIP Bidang Minat MAP,



Florentina Ratih Wulandari, SIP., M.Si
NIP. 19710609 199802 2 001

Mengetahui :



Direktur PPs UT,



Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

NAMA : **A I Y U B .**
 NIM : 018873947
 PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik
 JUDUL TAPM : Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai
 Pemerintahan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh
 Besar (Studi Pada Pelayanan KTP dan Izin HO)

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
 (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada :

Hari/Tanggal : Sabtu/ 23 Agustus 2014
 Waktu : 07.15 - 09.15

Dan telah dinyatakan **LULUS**

Panitia Penguji TAPM

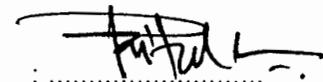
Ketua Komisi Penguji : **Drs. Enang Rusyana, M.Pd**
 NIP. 19631021 198803 1 003



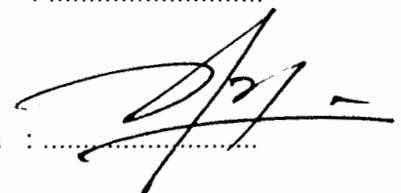
Penguji Ahli : **Prof. Dr. Sam'un Jaja Raharja, M.Si**
 NIP. 19630828 199001 1 001



Pembimbing I : **Dr. Saiful Usman, M.Si**
 NIP. 197606142001121002



Pembimbing II : **Dr. Iskandar A. Gani, SH, M.Hum**
 NIP. 19660616 199102 1 001



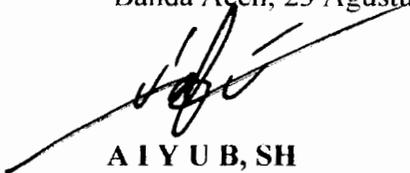
KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Kepala UPBJJ-UT Banda Aceh selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- (3) Pembimbing I Bapak Dr. Saiful Usman, M.Si dan Pembimbing II Bapak Dr. Iskandar A. Gani, SH.,M.Hum yang telah menyediakan, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
- (4) Kabid ISIP Bidang Minat MAP selaku penanggung jawab Program Magister Administrasi Publik;
- (5) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral;
- (6) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Banda Aceh, 23 Agustus 2014



A I Y U B, SH

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Bagan	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori	13
1. Motivasi Kerja	13
2. Teori-Teori Motivasi	15
a. Teori Abraham Maslow (Teori Kebutuhan)	15
b. Teori Herzberg (Teori Dua Faktor)	19
3. Proses Motivasi	21
B. Disiplin Kerja	24
C. Konsep Disiplin Kerja	26

D. Kinerja Pemerintah Kecamatan	29
1. Konsep Kinerja.....	29
2. Kinerja Individu dan Kinerja Organisasi.....	30
E. Pelayanan Pembuatan KTP dan Izin Gangguan (HO)	32
1. Pelayanan Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk)	32
a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	33
b. Biaya Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	34
c. Syarat dan Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	35
d. Masa Berlaku Kartu Tanda Penduduk (KTP)	35
2. Pelayanan Pengurusan Izin HO (<i>Hinder Ordonantie</i>).....	36
a. Izin Gangguan/Izin HO	37
b. Kegiatan Usaha yang Tidak Wajib Memiliki Izin HO	38
c. Persyaratan dan Tata Cara Memperoleh Izin HO	39
d. Jangka Waktu Penyelesaian Pembuatan Izin HO	40
e. Biaya Retribusi Izin Gangguan/Izin HO	41
F. Pemerintahan Kecamatan	42
1. Kedudukan dan Kewenangan Pemerintah Kecamatan.....	44
a. Kedudukan Pemerintahan Kecamatan	44
b. Kewenangan Pemerintahan Kecamatan	46
2. Dimensi Kinerja Pemerintah Kecamatan	50
G. Kerangka Berpikir.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Desain Penelitian	56
B. Subyek Penelitian.....	56
C. Instrumen Penelitian.....	57

D. Prosedur Pengumpulan Data.....	59
E. Metode Analisis Data.....	60
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Besar.....	61
1. Kondisi Wilayah.....	61
2. Kependudukan	63
3. Visi dan Misi Kabupaten Aceh Besar	64
a. Visi Kabupaten Aceh Besar	64
b. Misi Kabupaten Aceh Besar	66
c. Institusi dan Organisasi Kabupaten Aceh Besar	72
4. Gambaran Umum Kecamatan Baitussalam	77
a. Susunan Organisasi Kecamatan Baitussalam	80
b. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan	80
B. Motivasi Pegawai Pada Pemerintahan Kecamatan Baitussalam.....	82
C. Disiplin Kerja Pegawai Pada Pemerintahan Kecamatan Baitussalam	87
D. Kinerja Pegawai Pada Pemerintah Kecamatan Baitussalam	94
E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi, Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai Pada Pemerintahan Kecamatan Baitussalam.....	97
1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja	100
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.....	102
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Teori Hirarki Kebutuhan Maslow	Hal 16
Gambar 2 : Proses Motivasi yang Merupakan Suatu Siklus	Hal 21
Gambar 3 : Proses Motivasi Sebuah Model Inisial	Hal 23
Gamabr 4 : Skema Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Kecamatan	Hal 48
Gambar 5 : Kerangka Pemikiran	Hal 54
Gambar 6 : Alur Prosedur Pengurusan Izin	Hal 76

Universitas Terbuka

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Teori Hirarki Kebutuhan Maslow	Hal 16
Gambar 2 : Proses Motivasi yang Merupakan Suatu Siklus	Hal 21
Gambar 3 : Proses Motivasi Sebuah Model Inisial	Hal 23
Gamabr 4 : Skema Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Kecamatan	Hal 48
Gambar 5 : Kerangka Pemikiran	Hal 54
Gambar 6 : Alur Prosedur Pengurusan Izin	Hal 76

Universitas Terbuka

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Retribusi
Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta Catatan Sipil

Lampiran 2: Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi
Izin Gangguan

Lampiran 3: Surat Permohonan Izin Gangguan (HO)

Universitas Terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan terbentuk oleh produk dari kontrak sosial (*social contract*), yang kontrak sosial tersebut tidak lain merupakan komitmen untuk mengelola kehidupan manusia secara lebih teratur dan adil, oleh karena itu suatu pemerintahan merupakan sebuah komitmen. Kehidupan yang layak bagi setiap warga negara dijamin oleh negara, konsep tersebut menempatkan warga negara pada posisi yang mempunyai hak yang harus dilayani, sedangkan pemerintah sebagai lembaga yang melayani kepentingan warga negara, baik layanan sipil maupun layanan publik. Tugas pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, untuk itu diperlukan suatu organisasi pemerintahan yang akan melaksanakan tugas dan fungsi, baik di bidang pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat (*public service*) yang diselenggarakan di tingkat pusat ataupun di tingkat daerah.

Secara prinsipil, kewenangan yang diberikan kepada suatu organisasi pemerintahan dimaksudkan untuk memaksimalkan fungsi-fungsi utama pemerintahan yaitu pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Dengan diberlakukan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dalam rangka pelaksanaan asas desentralisasi telah membawa perubahan yang akan menimbulkan berbagai konsekwensi terhadap masyarakat dan

pemerintah daerah. Kunci utamanya terletak pada kualitas sumber daya manusia, yang dapat mengubah tantangan menjadi peluang.

Untuk dapat menangkap berbagai peluang yang telah terbuka di depan mata, maka upaya utama yang harus dilakukan oleh masyarakat dan Pemerintah Aceh adalah membangun sumber daya manusia yang berkualitas, mampu berprestasi dan memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Pertumbuhan dan perluasan kegiatan-kegiatan pemerintah benar-benar menuntut lebih banyak lagi aparat yang bermutu tinggi tersebut, berbakat, berpengetahuan, berketerampilan dan berpengalaman cukup. Sudah dapat dipastikan bahwa orang-orang yang berkualitas dan mempunyai syarat-syarat tersebut akan mengajukan tuntutan agar dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka yang lebih besar dan tinggi secara lebih memuaskan pula.

Dalam rangka mewujudkan *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik), maka pemerintah berusaha melakukan penataan ulang dan penyempurnaan di segala aspek kegiatan, terutama terkait dengan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan umum. Mengingat isu yang berkembang tentang penyelenggaraan tugas pemerintah dalam memberikan layanan pada masyarakat, yang dinilai masih menimbulkan berbagai persoalan di masyarakat, tidak hanya menyangkut efektivitas pelayanan tetapi juga masyarakat masih dihadapkan pada ekonomi biaya tinggi (*high cost economic*).

Ada dua alasan buruknya birokrasi pemerintah dimata publik, pertama, birokrasi pemerintah lebih dominan menjalankan fungsinya sebagai “*pengatur*” daripada sebagai “*pelayan*”, dan kedua, lebih memosisikan diri sebagai

“penguasa” dibandingkan dengan sebagai “*abdi negara*”. Seharusnya sebagai aparatur dapat menempatkan diri pada posisi yang tepat, sehingga citra aparatur tetap terjaga dengan baik dan tidak menimbulkan persepsi negatif di kalangan masyarakat.

Meskipun secara umum layanan pada masyarakat telah membawa perubahan tetapi perubahan tersebut belum signifikan. Bahkan dalam perkembangannya, justru masyarakat masih saja dihadapkan pada persoalan klasik, baik menyangkut aspek transparansi, akuntabilitas maupun efisiensi dan efektifitas pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka.

Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah.

Pelayanan publik menurut KepMenPAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah : Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan

KepMenPAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) Pelayanan administratif, (2) Pelayanan barang, dan (3) Pelayanan jasa.

Sedangkan pelayanan publik menurut Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (11) adalah : Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, Izin HO, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Akte kelahiran, dan akte kematian). Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon. Jenis

pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran. Pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani.

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat”. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Efisiensi dan Efektivitas pelayanan Publik belum menunjukkan peningkatan setelah era reformasi, masyarakat masih belum terbebaskan dari biaya Siluman, terutama untuk mendapatkan surat izin usaha perdagangan, sertifikat tanah, dan semua perizinan pada institusi lainnya.

Mekanisme pasar yang didorong melalui Kebijakan kompetitif, lebih berhasil dalam menyediakan pelayanan yang murah, responsif dan inovatif. Sebaliknya mekanisme administrasi masih mengidap penyakit birokrasi, seperti lamban, berbelit-belit dan kurang berkualitas. Secara empirik kualitas pelayanan publik yang terjadi selama ini masih rendah dengan bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Pelayanan yang harusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, artinya adalah bahwa birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas serta hasil pengamatan awal, kualitas pelayanan publik nya ditinjau dari karakteristik; Transparansi belum efektif; ditinjau dari karakteristik; akuntabilitas, pelayanan masih sering tidak sesuai peraturan perundang-undangan, serta di lihat dari karakteristik lainnya seperti; Kondisional; Partisipatif; Persamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Redahnya kualitas pelayanan publik menurut karakteristiknya yang selama ini diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Besar Kecamatan Baitussalam dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1: Standar Kualitas Pelayanan Publik dan Pelaksanaannya

No	Karakteristik Kualitas Pelayanan publik	Yang diinginkan sesuai standar kualitas pelayanan publik (<i>das sollen</i>)	Pelaksanaannya (<i>das sein</i>)
1	Transparansi	1. Pelayanan bersifat terbuka, 2. Mudah diakses, 3. Disediakan secara memadai, 4. Mudah dimengerti	1. Pelayanan terbuka, berbelit-belit, 2. Susah diakses, 3. Tidak tersedia, dan 4. Kurang dimengerti
2	Akuntabilitas	1. Pelayanan dapat dipertanggung jawabkan, 2. sesuai ketentuan perundang-undangan	1. Pelayanan bisa dipertanggung jawabkan. 2. Kurang sesuai dengan peraturan

3	Kondisional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan 2. Berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak disesuaikan dengan kemampuan pelanggan 2. Boros biaya dan waktu, tidak efisien dan efektif
4	Partisipatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat 2. Memperhatikan aspirasi 3. Memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat masyarakat apatis. 2. Tidak aspiratif. 3. Tidak sesuai dengan harapan masyarakat.
5	Persamaan hak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak diskriminatif 2. status sosial 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Diskriminatif/ 2. Kedekatan hubungan/nepotisme
6	Keseimbangan hak, dan kewajiban	Pelayanan yang berkeadilan	Pelayanan mendahulukan orang tertentu.

Sumber: Hasil observasi awal

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk membentuk sosok aparat pemerintah yang ideal sesuai dengan tuntutan saat ini. Namun kenyataannya keluhan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintahan dalam melayani kerap kali mewarnai proses hubungan antara yang melayani dengan yang dilayani. Fenomena yang hampir dapat dijumpai pada berbagai instansi pemerintah, tidak terkecuali juga dijumpai di lingkungan kerja Pemerintah Kabupaten Aceh Besar khususnya kecamatan Baitussalam yang menjadi objek penelitian dalam tulisan ini.

Pemerintah Kabupaten Aceh Besar terbagi dalam 23 Kecamatan. Kecamatan sebagai perangkat Daerah merupakan organisasi terdepan dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kecamatan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 16 menyatakan bahwa hubungan dalam bidang pelayanan umum antara pemerintah dan pemerintah daerah sebagaimana dimaksud Pasal 2 ayat (4) dan ayat (5) meliputi ; a) kewenangan, tanggung jawab, dan penentuan standar pelayanan minimal, b) pengalokasian pendanaan pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah; dan c) fasilitas pelaksanaan kerja sama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum.

Dalam operasionalnya pemerintah Kecamatan belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Ini terbukti dari pemberitaan pada media massa lokal tentang masih rendahnya kualitas pelayanan (dalam hal ketepatan, kecepatan, biaya, mutu dan keadilan) yang diberikan pemerintah kecamatan, sehingga mengecewakan masyarakat. Keluhan tersebut terutama dalam menyelesaikan administrasi kependudukan (Pembuatan Kartu Tanda Penduduk) dan Izin HO (Izin Gangguan).

Dari pengamatan penulis di Kabupaten Aceh Besar, diperoleh data tentang keluhan-keluhan masyarakat sebagai berikut:

1. Jenis keluhan masyarakat pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk jumlah masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk 50 orang, sedangkan jumlah masyarakat yang bisa di layani hanya 41 orang.
2. Jenis keluhan masyarakat pada layanan izin HO berjumlah 28 orang, sedangkan pelayanan yang dapat diselesaikan 20 orang.

Data tersebut memperlihatkan bahwa jumlah keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat, yang bisa ditangani dan diselesaikan sejumlah 61 kasus (72,45%) dan sisanya 17 kasus (17,35%) yang tidak bisa ditangani. Penyebab keluhan masyarakat tersebut berkisar secara rinci ialah mengenai: Pertama, Lambatnya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KP) di Kecamatan, disebabkan oleh pengurusan administrasi yang berbelit-belit dan masyarakat harus membayar lebih mahal. Kedua, Pengurusan Izin HO (Izin Gangguan) di Kecamatan terkesan sulit, berbelit-belit dan masyarakat kebingungan karena tidak transparansi mekanisme proses pelaksanaannya dari ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Aceh Besar. Ketiga, Pada bagian lain pemerintah kecamatan kurang respon dalam menanggapi berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan tersebut, terutama menyangkut lamanya waktu yang diperlukan sejak menyampaikan keluhan hingga keluhan ditanggapi.

Data ini menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Kecamatan terutama dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Izin HO (Izin Gangguan) di Wilayah Kabupaten Aceh Besar masih belum optimal. Belum optimalnya kinerja pelayanan kepada masyarakat juga tidak dapat dipisahkan dari masih belum optimalnya motivasi pegawai pemerintah daerah khususnya di kecamatan-kecamatan dalam wilayah kabupaten Aceh Besar. Motivasi pegawai Kecamatan tersebut akan mempengaruhi semangat dan gairah kerja dalam melaksanakan pekerjaan mereka pada umumnya. Dalam kaitan itu perlu dikemukakan bahwa seorang pegawai atau karyawan yang mempunyai gairah dan semangat kerja yang rendah dalam menjalankan pekerjaannya.

Realitas lain yang penulis amati di lapangan, bahwa dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terlihat kehadiran pegawai yang masih rendah, terutama di kecamatan-kecamatan yang jauh dari ibukota Kabupaten Aceh Besar. Berdasarkan keterangan pada penelitian pendahuluan, pegawai yang senantiasa berdisiplin dalam mengikuti aturan kerja belum begitu maksimal.

Kondisi ini menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai di Kabupaten Aceh Besar masih belum baik. Pegawai Negeri Sipil itu sangat perlu dipupuk dan dipelihara disiplin dengan baik, karena apabila Pegawai Negeri Sipil itu tidak disiplin maka disamping akan melambatkan pelaksanaan tugas, juga menimbulkan akibat-akibat yang buruk terhadap negara dan masyarakat. Atas dasar latar belakang pemikiran di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menulis TAPM dengan judul “Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pemerintahan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar (Studi kasus pada Pelayanan KTP dan Pengurusan Izin HO).

B. Perumusan Masalah

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat, menuntut adanya perbaikan kinerja pemerintah kecamatan khususnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam prakteknya, berbagai permasalahan kerap timbul dalam proses hubungan antara yang dilayani dengan yang melayani. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Motivasi Kerja Pegawai pada Pemerintahan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar?

2. Bagaimanakah Disiplin Kerja Pegawai pada Pemerintahan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar?
3. Faktor-faktor apa yang Mempengaruhi Motivasi, Disiplin dan Kinerja Pegawai pada Pemerintahan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui motivasi kerja pegawai pada pemerintahan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui disiplin kerja Pegawai pada pemerintahan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar.
3. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mendorong motivasi, disiplin dan kinerja pegawai pada pemerintahan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar.

D. Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak terkait dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sehari-hari, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis :
 - a. Sebagai kontribusi bagi pengembangan ilmu Administrasi publik tentang kebijakan pelayanan publik khususnya implementasi kebijakan suatu program pemerintah dalam kajian Ilmu Pemerintahan.
 - b. Menambah khasanah pengetahuan penulis dalam rangka menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar pada Magister Administrasi

Publik, khususnya menambah kemampuan dalam memahami aspek sumber daya manusia.

2. Kegunaan Praktis :

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran/masukan bagi Pemerintah Kabupaten Aceh Besar, khususnya dalam menentukan kebijakan peningkatan kinerja Pemerintah Kecamatan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal dan memuaskan.
- b. Sebagai bahan perbandingan/referensi tambahan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan, khususnya berkaitan dengan upaya memotivasi kerja pegawai, pembinaan disiplin kerja pegawai dan peningkatan kinerja Pemerintah Kecamatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Motivasi Kerja

Istilah motivasi berasal dari kata Latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan ditentukan. Pada dasarnya seseorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya, dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam didalam bekerja. Menurut Vroom (dalam Ngalim Purwanto 2006:72), motivasi mengacu kepada suatu proses mempengaruhi pilihan-pilihan individu terhadap bermacam-macam bentuk kegiatan yang dikehendaki mencakup didalamnya arah atau tujuan, tingkah laku kekuatan respons, dan kegigihan tingkah laku. Di samping itu, istilah tersebut mencakup sejumlah konsep dorongan (*drive*), kebutuhan (*need*), rangsangan (*incentive*), ganjaran (*reward*), penguatan (*reinforcement*), ketetapan tujuan (*goal setting*), harapan (*expectancy*), dan sebagainya.

Menurut Hamzah B. Uno (2008:66-67), kerja adalah sebagai: *Pertama*: Aktivitas dasar dan dijadikan bagian esensial dari kehidupan manusia, *Kedua* : Kerja itu memberikan status, dan mengikat seseorang kepada individu lain dan masyarakat, *Ketiga*: Pada umumnya wanita atau pria menyukai pekerjaan, *Keempat*:Moral pekerja dan pegawai itu banyak tidak mempunyai kaitan langsung

dengan kondisi fisik maupun materiil dari pekerjaan, dan *Kelima*. Insentif kerja itu banyak bentuknya, diantaranya adalah uang.

Menurut Ngalm Purwanto (2006:72), motivasi mengandung tiga komponen pokok, yaitu :

1. Menggerakkan, berarti menimbulkan kekuatan pada individu, memimpin seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu.
2. Mengarahkan atau menyalurkan tingkah laku. Dengan demikian ia menyediakan suatu orientasi tujuan. Tingkah laku individu diarahkan terhadap sesuatu.
3. Untuk menjaga atau menopang tingkah laku, lingkungan sekitar harus menguatkan (*reniforce*) intensitas, dorongan-dorongan dan kekuatan-kekuatan individu.

Berdasarkan definisi dan komponen pokok diatas dapat dirumuskan motivasi merupakan daya dorong atau daya gerak yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada suatu perbuatan atau pekerjaan. Tindakan memotivasi akan lebih berhasil jika tujuannya jelas dan disadari oleh yang dimotivasi serta sesuai dengan kebutuhan orang yang dimotivasi. Oleh karena itu, setiap orang yang akan memberikan motivasi harus mengenal dan memahami benar-benar latar belakang kehidupan, kebutuhan, dan kepribadian orang yang akan dimotivasi.

2. Teori -Teori Motivasi

a. Teori Abraham H. Maslow (Teori Kebutuhan)

Teori motivasi yang dikembangkan oleh Abraham H. Maslow pada intinya berkisar pada pendapat bahwa manusia mempunyai lima tingkat atau hierarki kebutuhan, yaitu : (1) kebutuhan fisiologikal (physiological needs), seperti : rasa lapar, haus, istirahat dan sex; (2) kebutuhan rasa aman (safety needs), tidak dalam arti fisik semata, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual; (3) kebutuhan akan kasih sayang (love needs); (4) kebutuhan akan harga diri (esteem needs), yang pada umumnya tercermin dalam berbagai simbol-simbol status; dan (5) aktualisasi diri (self actualization), dalam arti tersedianya kesempatan bagi seseorang untuk mengembangkan potensi yang terdapat dalam dirinya sehingga berubah menjadi kemampuan nyata.

Kebutuhan-kebutuhan yang disebut pertama (fisiologis) dan kedua (keamanan) kadang-kadang diklasifikasikan dengan cara lain, misalnya dengan menggolongkannya sebagai kebutuhan primer, sedangkan yang lainnya dikenal pula dengan klasifikasi kebutuhan sekunder. Terlepas dari cara membuat klasifikasi kebutuhan manusia itu, yang jelas adalah bahwa sifat, jenis dan intensitas kebutuhan manusia berbeda satu orang dengan yang lainnya karena manusia merupakan individu yang unik. Juga jelas bahwa kebutuhan manusia itu tidak hanya bersifat materi, akan tetapi bersifat psikologikal, mental, intelektual dan bahkan juga spiritual.

Menurut teori kebutuhan Maslow, kebutuhan yang berada pada hierarki paling bawah tidak harus dipenuhi sebagian sebelum seseorang akan mencoba

untuk memiliki kebutuhan yang lebih tinggi tingkatannya. Sebagai misal seorang yang lapar atau seorang yang secara fisik dalam bahaya tidak begitu menghiraukan untuk mempertahankan konsep diri positif (gambaran terhadap diri sendiri sebagai orang baik) dibandingkan untuk mendapatkan makanan atau keamanan; namun begitu, orang yang tidak lagi lapar atau tidak lagi dicekam rasa takut, kebutuhan akan harga diri menjadi penting. Maslow kemudian menyempurnakan modelnya untuk memasukkan tingkat penghargaan antara kebutuhan dan aktualisasi diri: kebutuhan untuk pengetahuan dan estetika.

Gambar 1: Teori Hirarki Kebutuhan Maslow



(Sumber: Winardi, 2001:13)

Maslow mengatakan motivasi seseorang individu sebagai suatu urutan kebutuhan yang dibutuhkan. Kebutuhan-kebutuhan fisiologikal merupakan kebutuhan yang paling imperatif, tetapi secara psikologikal kebutuhan akan realisasi diri sangat penting bagi masing-masing individu. Menurutnya bahwa dalam setiap manusia terdapat suatu hirarki dari lima kebutuhan, yaitu :

1. **Kebutuhan-kebutuhan Fisiologikal.** Pada tingkatan terendah pada hirarki yang ada, dan pada titik awal teori motivasi, terdapat kebutuhan-kebutuhan fisiologikal. Kebutuhan-kebutuhan inilah yang perlu dipenuhi untuk mempertahankan hidup. Kebutuhan-kebutuhan fisiologikal memiliki sejumlah karakteristik sebagai berikut:
 - a. Mereka relatif independen satu sama lainnya.
 - b. Dalam banyak kasus mereka dapat diidentifikasi dengan sebuah lokasi khusus di dalam tubuh (misalnya perasaan lapar luar biasa dapat dikaitkan dengan perut);
 - c. Pada kultur berkecukupan (*an affluent culture*), kebutuhan-kebutuhan demikian bukan merupakan motivator-motivator tipikal, melainkan motivator-motivator yang tidak biasa;
 - d. Akhirnya dapat dikatakan bahwa mereka harus dipenuhi secara berulang-ulang dalam periode waktu yang relatif singkat, agar tetap terpenuhi. Apabila kebutuhan-kebutuhan fisiologikal tidak dipenuhi, maka mereka akan lebih terasa dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan lainnya. Maka boleh dikatakan bahwa seseorang individu, yang tidak memiliki apa-apa dalam kehidupan, mungkin sekali akan termotivasi oleh kebutuhan-kebutuhan fisiologikal.
2. **Kebutuhan akan Keamanan.** Apabila kebutuhan-kebutuhan fisiologikal cukup (tidak perlu sepenuhnya) dipenuhi, maka kebutuhan-kebutuhan pada tingkatan berikut yang lebih tinggi, yakni kebutuhan akan keamanan, mulai mendominasi perilaku manusia. Kebutuhan-kebutuhan demikian seringkali dinamakan orang

kebutuhan akan keamanan (*security needs*).Kebutuhan-kebutuhan akan keamanan, juga mencakup keinginan untuk mengetahui batas-batas perilaku yang diperkenankan (*permissible behavior*), hampir setiap karyawan tergantung pada organisasinya sehubungan dengan ketentraman, supervisi, keputusan-keputusan yang berkaitan dengan pekerjaannya dan peluang kerja yang berkesinambungan.

3. Kebutuhan-kebutuhan Sosial, Sewaktu kebutuhan psikologi manusia dan kebutuhannya akan keamanan relatif terpenuhi, maka kebutuhan-kebutuhan sosial, yang merupakan kebutuhan pada tingkatan berikutnya, menjadi motivator penting bagi perilakunya. Seseorang individu, ingin tergolong pada kelompok tertentu, ia berasosiasi dengan pihak lain, ia ingin diterima oleh rekan-rekannya, dan ia ingin berbagi dan menerima sikap berkawan dan afeksi.
4. Kebutuhan-kebutuhan Akan Penghargaan, Dalam hirarki Maslow, pada tingkatan berikutnya terlihat adanya kebutuhan-kebutuhan akan penghargaan, atau kebutuhan-kebutuhan egoistik untuk penghargaan diri, maupun untuk penghargaan dari pihak lain. Kebutuhan akan penghargaan diri, mencakup kebutuhan untuk mencapai kepercayaan diri, prestasi, kompetensi, pengetahuan, penghargaan diri, dan kebebasan serta independensi (ketidak tergantungan). Kebutuhan pokok akan penghargaan ini, apabila dimanfaatkan secara tepat, dapat menyebabkan timbulnya kinerja keorganisasian luar biasa. Tidak seperti halnya kebutuhan-kebutuhan tingkat lebih rendah, kebutuhan akan penghargaan, jarang sekali terpenuhi secara sempurna.

5. Kebutuhan untuk Merealisasi Diri. Pada puncak hirarki, terdapat kebutuhan untuk realisasi diri, atau aktualisasi diri. Kebutuhan-kebutuhan tersebut berupa kebutuhan-kebutuhan individu untuk merealisasi potensi yang ada pada dirinya, untuk mencapai pengembangan diri secara berkelanjutan, untuk menjadi kreatif, dalam arti kata seluas-luasnya. Bentuk khusus kebutuhan demikian, akan berbeda-beda dari orang ke orang, seperti halnya pada kepribadian-kepribadian manusia. Sewaktu seseorang individu bergerak ke atas tangga, keinginan serta tujuan-tujuannya makin meningkat saja jumlah dan varietasnya.

Sehubungan dengan teori tersebut Mangkunegara (2001:101) mengemukakan pandangannya bahwa : Pemenuhan kebutuhan pegawai merupakan fundamental yang mendasari perilaku kerja. Kita tidak mungkin dapat memotivasi kerja pegawai tanpa memperhatikan apa yang dibutuhkannya.

b. Teori Herzberg (Teori Dua Faktor)

Teori Herzberg yang dikembangkannya dikenal dengan “Teori Dua Faktor” dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor hygiene atau “pemeliharaan”. Menurut teori ini yang dimaksud faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dalam diri seseorang, sedangkan yang dimaksud dengan faktor hygiene atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang.

Menurut Herzberg, yang tergolong sebagai faktor motivasional antara lain ialah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan bertumbuh, kemajuan dalam karier dan pengakuan orang lain. Sedangkan faktor-faktor hygiene atau pemeliharaan mencakup antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan seorang individu dengan atasannya, hubungan seseorang dengan rekan-rekan sekerjanya, teknik penyeliaan yang diterapkan oleh para penyelia, kebijakan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku.

Hubungan individu dengan pekerjaannya merupakan suatu dasar sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat menentukan kesuksesan atau kegagalan individu tersebut. Ada beberapa karakteristik yang cenderung konsisten berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan dalam pekerjaan. Faktor-faktor intrinsik seperti prestasi, pengenalan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, promosi, dan perkembangan berhubungan dengan kepuasan kerja.

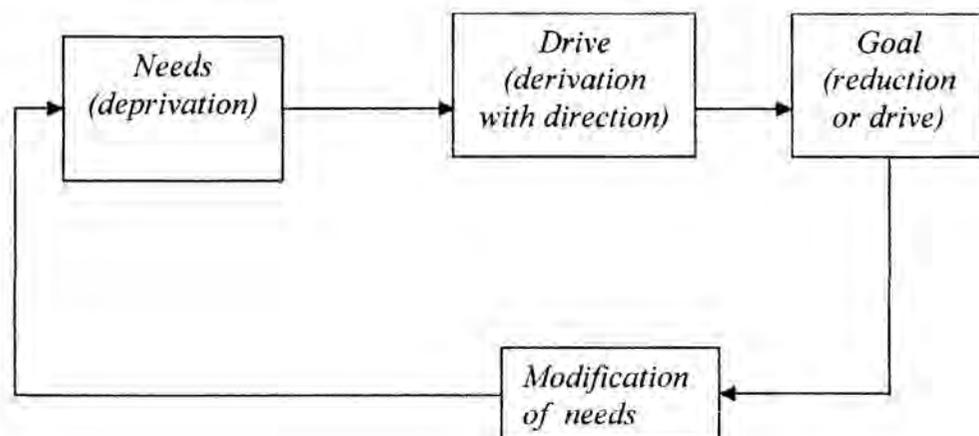
Dari teori ini timbul suatu faham bahwa dalam perencanaan pekerjaan harus diusahakan sedemikian rupa agar kedua faktor ini (faktor pemeliharaan dan faktor motivasi) dapat dipenuhi. Banyak kenyataan yang dapat dilihat misalnya dalam suatu perusahaan, kebutuhan kesehatan mendapat perhatian yang lebih banyak daripada pemenuhan kebutuhan individu secara keseluruhan. Hal ini dapat dipahami karena kebutuhan ini mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kelangsungan hidup individu. Kebutuhan peningkatan prestasi dan pengakuan, adakalanya dapat dipenuhi dengan memberi bawahan suatu tugas yang menarik untuk dikerjakannya. Ini adalah suatu tantangan bagaimana pekerjaan

direncanakan sedemikian rupa, sehingga dapat menstimulasi dan menantang si pegawai serta menyediakan kesempatan baginya untuk maju.

3. Proses Motivasi

Kebutuhan berhubungan dengan kekurangan-kekuarangan yang dialami seseorang individu pada waktu tertentu. Adapun kekurangan-kekurangan tersebut dapat bersifat psikologis (misalnya kebutuhan akan bahan pangan), kebutuhan akan penghargaan diri, kebutuhan untuk berinteraksi secara sosial. Kebutuhan dianggap sebagai pembangkit timbulnya reaksi perilaku. Untuk memenuhi akan kebutuhan dan keinginan seseorang pada suatu tujuan sehingga tercapai dan terpenuhinya kebutuhan tersebut. Proses motivasi sebagai pengaruh tingkah laku adalah merupakan suatu sistem yang terdiri dari elemen-elemen. Selanjutnya Luthans (1977:136) mengemukakan siklus motivasi yang terdiri dari tiga elemen dan merupakan indikator dari proses motivasi yang saling berinteraksi dan bergantung satu sama lainnya, sehingga merupakan suatu proses siklus motivasi tersebut, bila digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2 : Proses motivasi yang merupakan suatu siklus



Sumber: Luthans (dalam Winardi 2001:138)

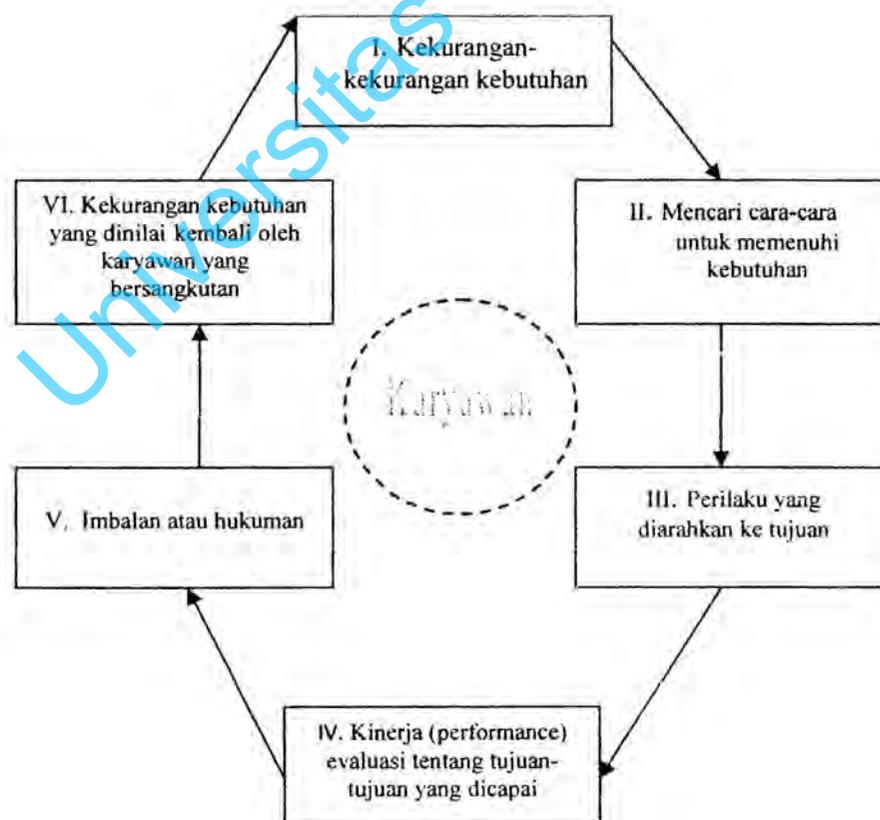
- 1) *Need (kebutuhan)*, Kebutuhan merupakan suatu kekurangan, kebutuhan ini muncul bila terdapat ketidak seimbangan baik yang bersifat fisik maupun berupa psikis.
- 2) *Drive (dorongan)*, Dorongan merupakan suatu keadaan kekurangan yang telah disertai adanya pengarahannya. Jadi dorongan berorientasi pada tindakan untuk mencapai tujuan
- 3) *Goals (tujuan)*, Tujuan adalah segalanya sesuatu yang memenuhi kebutuhan dan yang mengurangi dorongan yang timbul sebelumnya. Pencapaian tujuan akan memulihkan kembali adanya keseimbangan.
- 4) *Modification of needs (perubahan kebutuhan)*, Setelah pencapaian tujuan maka akan kembali timbul perubahan kebutuhan, demikian proses seterusnya.

Model dari proses motivasi tersebut di atas menunjukkan hal yang bersifat sederhana. Namun dalam kenyataannya sering terdapat hal-hal yang bersifat lebih rumit, dari proses motivasi yang digambarkan tersebut di atas tampak bahwa pada dasarnya manusia itu memiliki berbagai kebutuhan, keinginan dan harapan. Timbulnya kebutuhan dan harapan pada umumnya akan membuat suatu keadaan yang tidak seimbang dalam dirinya, sehingga individu yang bersangkutan berusaha untuk menyeimbangkan lagi. Timbulnya suatu kebutuhan, keinginan dan harapan, pada umumnya dikaitkan dengan antisipasi atau keyakinan bahwa tindakan-tindakan tertentu akan mengurangi ketidakseimbangan. Selanjutnya tingkah laku yang diarahkan ke suatu tujuan untuk meredakan ketidakseimbangan

itu disertai oleh tanda atau rangsangan dari lingkungan, dapat memberikan adanya informasi atau umpan balik kepada individu tentang hasil tingkah laku atau tindakannya.

Ada anggapan bahwa kekuatan yang dapat menarik seorang pegawai adalah upaya pencapaian tujuan-tujuan atau hasil-hasil. Pencapaian tujuan yang diinginkan dapat menyebabkan timbulnya penyusutan signifikan dalam kekurangan-kekurangan kebutuhan (*need deficiencies*). Orang-orang akan berupaya mengurangi kekurangan-kekurangan berbagai macam kebutuhan, seperti yang digambarkan dalam gambar berikut ini:

Gambar 3: Proses Motivasi Sebuah Model Inisial



Sumber: Gibson (dalam Winardi, 2001:31)

Kekurangan-kekurangan kebutuhan menyebabkan timbulnya suatu proses pencarian untuk menemukan cara-cara guna mengurangi tekanan (*tensi*) yang timbul karena kekurangan-kekurangan tersebut. Kemudian orang memilih rangkaian tindakan tertentu, dan muncullah suatu perilaku yang diarahkan kepada hasil. Evaluasi tentang kinerja menyebabkan timbulnya tipe imbalan tertentu, atau hukuman. Hasil-hasil demikian ditimbang oleh orang yang bersangkutan, dan ia menilai kembali kekurangan-kekurangan kebutuhan yang ada. Hal tersebut kembali lagi menyebabkan munculnya proses, dan pola berlingkar tersebut diulang kembali.

B. Disiplin Kerja

Mengingat manusia sebagai sumber daya utama dalam suatu organisasi, maka perlu dikembangkan suatu moral pekerja yang layak terhadap pekerjaannya tersebut. Untuk mewujudkan sikap dan tindakan manusia seperti apa yang diharapkan tidaklah mudah. Sebab hal ini berkaitan dengan disiplin para pekerja itu sendiri.

Disiplin yang tinggi merupakan salah satu unsur yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam menunjang keberhasilan dalam bidang pekerjaannya, disamping harus memiliki pengetahuan yang luas, keterampilan yang tinggi di bidangnya dan kemampuan yang memadai. Hal ini berarti pula bahwa setiap pegawai harus menyadari akan tugas dan tanggung jawabnya, diikuti dengan semangat dan moral kerja yang tinggi.

Penerapan disiplin harus dimulai dari setiap diri pribadi secara sadar dan ikhlas, berusaha mematuhi semua ketentuan bukan karena adanya perintah dan

ancaman sanksi, tetapi semua itu dilaksanakan atas kesadaran diri sendiri dengan penuh rasa tanggung jawab. Jika disiplin diri pribadi telah dapat ditumbuhkan, tentu akan mendorong terciptanya disiplin dalam hidup berkeluarga, bermasyarakat, berorganisasi dan bernegara.

Supaya penyelenggaraan pemerintahan berjalan lancar, sangat diperlukan adanya pegawai atau aparatur pemerintah yang mempunyai disiplin kerja tinggi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan penuh kesadaran, taat terhadap segala ketentuan yang telah digariskan dalam peraturan perundang-undangan, bersemangat dan penuh tanggung jawab. Disiplin kerja sangat penting untuk ditegakkan, tidak hanya untuk staf akan tetapi juga pada unsur pimpinan. Disiplin kerja merupakan istilah yang mudah untuk diucapkan tetapi sulit untuk diterapkan, padahal disiplin kerja merupakan salah satu unsur pokok yang sangat berpengaruh dalam pencapaian keberhasilan organisasi. Oleh sebab itu, disiplin kerja harus bisa ditanamkan kepada seluruh pegawai yang ada di lingkungan suatu organisasi.

Menurut Siagian (2004), disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Dengan perkataan lain, pendisiplinan karyawan adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Berdasarkan pada pengertian tersebut di atas, maka tolok ukur pengertian kedisiplinan kerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan terhadap jam-jam kerja.
2. Kepatuhan terhadap instruksi dari atasan, serta pada peraturan dan tata tertib yang berlaku.
3. Berpakaian yang baik pada tempat kerja dan menggunakan tanda pengenal instansi.
4. Menggunakan dan memelihara bahan-bahan dan alat-alat perlengkapan kantor dengan penuh hati-hati.
5. Bekerja dengan mengikuti cara-cara bekerja yang telah ditentukan.

Dengan demikian, maka disiplin kerja merupakan praktek secara nyata dari para pegawai terhadap perangkat peraturan yang terdapat dalam suatu organisasi. Dalam hal ini disiplin tidak hanya dalam bentuk ketaatan saja melainkan juga tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi, berdasarkan pada hal tersebut diharapkan efektifitas pegawai akan meningkat dan bersikap serta bertingkah laku disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

C. Konsep Disiplin Kerja

Disiplin Kerja dalam berorganisasi harus tercermin pada berbagai aspek fungsi manajemen antara lain: (1) *Disiplin dalam perencanaan*, yaitu bagaimana ketaatan aparat yang terkait dalam kegiatan perencanaan yang berkaitan dengan ketaatan terhadap aturan-aturan atau pedoman-pedoman dalam proses penyusunan rencana, (2) *Disiplin dalam pelaksanaan kegiatan*, yaitu setiap unsur organisasi harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan berdasar

kepada tugas pokok dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya: (3) *Disiplin dalam penganggaran*; yaitu bagaimana menetapkan anggaran seefisien mungkin sesuai kebutuhan riil dari kegiatan yang akan dilaksanakan, dan (4) *Disiplin dalam pengawasan*, agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan maka harus dilakukan pengawasan, baik pengawasan melekat yang harus dilakukan oleh atasan langsung maupun pengawasan fungsional yang dilakukan oleh lembaga pengawasan.

Sedangkan bentuk-bentuk disiplin kerja sebagaimana dikemukakan Davis (dalam Prabu 2001:129) menyatakan bahwa ada dua (2) bentuk disiplin kerja yaitu *Disiplin Preventif* dan *Disiplin Korektif*. *Disiplin Preventif* adalah upaya menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan, yang tujuannya untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Sedangkan *Disiplin Korektif* adalah upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui dan mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku, pegawai yang melanggar disiplin diberikan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Untuk mengukur disiplin kerja atau tidaknya seseorang pegawai dapat dilihat dari tingkat kehadiran pegawai tersebut ke tempat bekerja, dari tingkat keterampilan penggunaan bahan-bahan kerja, dari tingkat hasil kerja baik dalam jumlah maupun kualitasnya, dari tingkat ketaatan terhadap cara-cara atau prosedur kerja, dari tingkat kesemangatan dalam melaksanakan tugas pekerjaan serta upaya-upaya yang dilakukan dalam mendisiplinkan pegawai.

Faktor-faktor yang membentuk perilaku disiplin kerja sangat dipengaruhi oleh keberadaan lingkungan organisasi tempat pegawai yang bersangkutan bekerja seperti ketersediaan aturan-aturan yang merupakan pedoman bagi seluruh pegawai yang ada di dalam organisasi yang bersangkutan, adanya target-target tertentu yang harus dicapai oleh anggota organisasi sehingga menjadi motivasi bagi seseorang pegawai untuk mengejar target tersebut dan keberadaan pimpinan organisasi baik seperti kemampuan memimpin, perilaku keteladanan, kemampuan dalam bidang pekerjaan yang diembannya dan lain-lain.

Suradinata (1996:152) menguraikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap proses disiplin pegawai yaitu: 1) sikap dan orientasi pegawai terhadap pekerjaan, 2) ukuran dalam organisasi, 3) permintaan akan tenaga kerja, 4) tingkat perpindahan pegawai, 5) tipe kepemimpinan dan 6) kesatuan dan persatuan pegawai. Selain beberapa faktor tersebut, masalah kedisiplinan tidak bisa lepas dari unsur-unsur kebudayaan yang ada pada setiap pribadi manusia, yang berpengaruh kepada sikap dan perilaku seseorang manusia di dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Untuk mewujudkan kedisiplinan seseorang maka harus ditanamkan agar mengenali keberadaan diri, kedudukan, tugas, wewenang dan kewajiban serta hak yang diberikan kepadanya selaku anggota organisasi. Setelah dia mengenali kedudukan, tugas, wewenang dan kewajiban tersebut maka ia harus berupaya untuk melaksanakan, mentaati, tidak mengabaikan, tidak menyia-nyikan keberadaan pegawai yang bersangkutan di dalam organisasi tersebut, dan mampu menjadi suri tauladan bagi pegawai yang ada di sekitarnya. Pegawai yang

bersangkutan pun harus memiliki semangat dalam mengemban tugas dengan penuh tanggungjawab, loyalitas tinggi, menghindari segala perbuatan yang berakibat merugikan organisasi.

D. Kinerja Pemerintah Kecamatan

1. Konsep Kinerja

Menurut Prawirosentono (1999:1) kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja dalam sebuah organisasi/instansi pemerintahan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau pimpinan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering pimpinan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja bawahan telah merosot sehingga organisasi/instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot. Dengan menggunakan tolak ukur kinerja, maka akan ada tingkat pencapaian hasil yang akan didapatkan/dicapai dan akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas yang diemban dapat dijalankan secara aktual dan maksimal, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terlaksana sebaik-baiknya.

Sutormeister (dalam Triguno,2003:117) mengatakan dalam satu paradigma tentang berbagai faktor yang mempengaruhi produktivitas manajemen yakni;

(1).Interaksi antara Kinerja dengan Perkembangan Teknologi; (2).Kinerja dipengaruhi oleh Kemampuan dan Motivasi Kerja; (3).Kemampuan Kinerja dipengaruhi oleh Pengetahuan dan Keterampilan Kerja yang dilatarbelakangi oleh pendidikan formal, pengalaman, pendidikan dan pelatihan atau diklat, Sikap dan Kepribadian; (4).Motivasi Kerja dipengaruhi oleh lingkungan sosial, tempat kerja, kebutuhan individu, lingkungan fisik tempat kerja; (5).Lingkungan sosial tempat kerja dipengaruhi oleh Organisasi Serikat Kerja/KORPRI, Organisasi Informal dan Perilaku para Pemimpin; (6).Semua variabel yang terikat dipengaruhi oleh Waktu dan Perubahan Nilai-nilai masyarakat.

Keenam paradigma tersebut di atas membuktikan bahwa kemampuan sesungguhnya merupakan suatu unsur pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk memungkinkan para pegawai bekerja dengan cara tertentu. Sedangkan motivasi merupakan suatu usaha dan keinginan yang mempengaruhi kegairahan manusia organisasi dalam memanfaatkan kemampuan yang mereka miliki untuk menyelesaikan pekerjaannya.

2. Kinerja Individu dan Kinerja Organisasi

Suatu lembaga, baik lembaga pemerintah maupun lembaga yang dinamakan perusahaan ataupun yayasan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan lembaga, atau organisasi bersangkutan. Karena manusia (baik perorangan maupun kelompok) merupakan pelaku dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau suatu organisasi, maka jelas bahwa terdapat hubungan antara kinerja perorangan dengan kinerja

lembaga. Begitu juga dengan pemerintah kecamatan, terdapat hubungan antara kinerja aparat kecamatan dengan pemerintah kecamatan. Hal tersebut sejalan dengan Prawirosentono (1999:3) yang menyatakan bahwa: Terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*). Dengan perkataan lain kinerja seorang karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga baik.

Kinerja pegawai ditentukan oleh keadaan bagaimana kerjanya itu dalam organisasi. Karena kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terdapat dalam organisasi demikian juga terhadap iklim organisasi misalnya sifat hakikat tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai, sistem imbalan jasa yang digunakan filsafat manajemen dan kebijakan organisasi mengenai berbagai hal lainnya yang menyangkut kepegawaian dan lain-lain. Untuk memperbaiki kinerja atau "*performance*" organisasi Pemerintah Daerah, faktor manusia pelaksana sangat menentukan disamping manajemen, peralatan maupun kepemimpinan. Wasistiono (2001:40) lebih lanjut mengatakan "Kinerja organisasi tergantung pada unsur manusiannya (*The man behind the organization*)". Kelancaran penyelenggaraan Pemerintahan sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya Pegawai Negeri Sipil.

Dari beberapa pandangan pakar termasuk Prawirosentono (1999:3) yang telah dikemukakan di atas, pada intinya menyatakan bahwa sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan kinerja organisasi, maka tidak bisa dilepaskan dari kinerja individu (manusia) yang berada di dalamnya. Untuk dapat

mencapai suatu kinerja pemerintah kecamatan yang baik, maka sebelumnya diperlukan kinerja aparat kecamatan yang baik pula.

E. Pelayanan Pembuatan KTP dan Izin HO

Pemerintah daerah Kabupaten Aceh Besar dengan mempedomani berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dalam rangka memberikan pelayanan tentang kependudukan telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Qanun Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penggantian Biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil. Dalam ketentuan umum peraturan daerah kabupaten Aceh Besar tersebut, disebutkan bahwa penyelenggaraan pendaftaran penduduk merupakan bagian dari kerangka sistem informasi manajemen kependudukan adalah kegiatan pendaftaran, pengolahan dan penyajian informasi data penduduk termasuk penertiban nomor induk kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan surat-surat keterangan penduduk lainnya.

1. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Penerapan suatu sistem ke dalam pelaksanaan pelayanan publik berfungsi untuk menunjang kualitas pelayanan tersebut menjadi lebih baik, cepat dan efisien. Kartu Tanda Penduduk (KTP) berfungsi sebagai kartu identitas bagi warga negara Indonesia sebagai penduduk suatu daerah. Dalam melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), ada beberapa indikator yang menunjang dalam pelaksanaan pelayanan yang saat ini tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan masyarakat terutama di Kecamatan Baitussalam yaitu

pada indikator akurasi layanan, ketepatan waktu dan biaya layanan. Ketidak sesuaiannya antara biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dengan biaya yang tertera dalam peraturan itu membuktikan bahwa masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dan itu juga sekaligus membuktikan bahwa kurangnya pengawasan pemerintah pusat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Pemerintah Desa dan Kecamatan seharusnya memahami harapan-harapan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan dan juga senantiasa meningkatkan kualitas dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan sebab pada dasarnya pegawai pemerintah adalah pelayan masyarakat.

a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Disini ada informasi tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk sang pemilik KTP tersebut diantaranya : Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nama lengkap pemilik, Tempat lahir pemilik, Tanggal lahir pemilik, Jenis kelamin pemilik, Alamat pemilik, Agama pemilik, Kewarganegaraan pemilik, Golongan darah pemilik, Foto pemilik dan Tanda tangan atau cap jempol pemilik.

NIK dalam hal ini sedang dikembangkan sebagai ketentuan yang tidak bisa diubah, dan akan dimanfaatkan sebagai kunci akses verifikasi dan validasi jati diri seseorang, sebagai identitas resmi seseorang, Kartu Tanda Penduduk (KTP) menjadi sebuah barang penting yang harus selalu ada ketika kita berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

b. Biaya Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penggantian Biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, biaya retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dikenakan biaya sebesar Rp. 5.000,- (Lima Ribu Rupiah).

c. Syarat dan Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

1. Syarat-syarat Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah sebagai berikut :
 1. Berusia 17 tahun
 2. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa
 3. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa
 4. Foto kopi Kartu Keluarga (KK)
2. Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah sebagai berikut :
 1. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
 2. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrean

3. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
6. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan
7. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
8. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari
9. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 1 minggu setelah pembuatan.

d. Masa Berlaku Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) berlaku untuk jangka waktu 5 tahun, kecuali manula (berusia di atas 60 tahun), KTP berlaku seumur hidup. Berakhirnya masa berlaku KTP, sesuai dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP yang rusak, hilang atau berubah data, seperti perubahan alamat, kewarganegaraan, nama dan sebagainya harus diganti dengan KTP baru. Yang tidak wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk adalah anggota perwakilan negara asing, organisasi-organisasi internasional, corps diplomatik beserta anggota keluarganya dan penduduk sementara.

2. Pelayanan Pengurusan Izin HO (*Hinder Ordonantie*)

Penerapan Izin HO (*Hinder Ordonantie*) di Kabupaten Aceh Besar dengan mempedomani Undang-Undang Gangguan berdasarkan *Staatsblad* Tahun 1926 Nomor 226 sebagaimana telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan *Staatsblad* Tahun 1940 Nomor 450. Dalam rangka pelayanan Izin HO (*Hinder Ordonantie*) kepada masyarakat, pemerintah Kabupaten Aceh Besar telah menetapkan Qanun Nomor 09 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Gangguan (HO). Dalam membangun dan menjalankan suatu usaha, terkadang dalam aktivitasnya ternyata mengganggu lingkungan sekitar. Hal ini tentu dapat membuat usaha kita dinilai negatif oleh masyarakat sekitar, dan ujung-ujungnya mereka melakukan protes terhadap akibat yang ditimbulkan oleh aktivitas dan tempat usaha kita. Maka oleh karena itu, dalam rangka membangun dan mengembangkan usaha, ada baiknya kita memohon izin dan permakluman kepada warga lingkungan sekitar terhadap gangguan yang mungkin nanti ditimbulkan oleh aktivitas kegiatan kita.

Gangguan yang mungkin muncul meliputi gangguan suara, bau, getaran, atau ketidaknyamanan lainnya. Jika zaman dulu, izin dilakukan melalui orang per orang dari warga sekitar, kini izin tersebut harus dikuatkan dalam selembar surat keputusan yang menjadi pegangan kita dalam menjalankan suatu usaha. Dokumen izin tersebut dikenal dengan nama Surat Izin Gangguan atau HO (*Hinder Ordonantie*). Izin Gangguan (HO) yang diatur dalam Qanun di tiap daerah dapat diartikan sebagai suatu izin tempat usaha yang diberikan kepada pribadi ataupun kepada suatu Badan Hukum di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, gangguan, dan atau kerugian. Izin Gangguan berlaku

selama tempat usaha yang dimaksud masih tetap berjalan dan tidak ada perubahan.

a. Pengertian Izin Gangguan/Izin HO

Izin Gangguan atau yang sering disebut Izin HO adalah pemberian izin tempat usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan tidak termasuk tempat usaha/kegiatan yang telah ditentukan oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. Izin Gangguan sangat vital peranannya untuk keberlangsungan sebuah kegiatan usaha karena dengan adanya pemilik usaha telah memiliki izin gangguan maka dapat diartikan bahwa kegiatan usaha tersebut telah layak untuk beroperasi baik secara aspek lingkungan, ekonomi serta sosial kemasyarakatan.

Kriteria gangguan yang dimaksud dalam penetapan Izin Gangguan/Izin HO melingkupi Gangguan secara lingkungan, ekonomi dan sosial kemasyarakatan. Gangguan secara lingkungan /alam dapat diartikan sebagai adanya gangguan terhadap fungsi tanah, sungai, air tanah, udara maupun laut atau gangguan yang bersumber dari kebisingan dan/atau getaran. Gangguan secara lingkungan dapat diketahui dengan lebih mendalam dan detail melalui dokumen lingkungan yang dimiliki baik berupa AMDAL atau dokumen lainnya. Di dalam dokumen lingkungan tersebut juga dapat diketahui tentang cara pengelolaan dan pemantauan dampak-dampak lingkungan yang berpotensi mencemari lingkungan.

Adapun pengertian Gangguan Secara Sosial Kemasyarakatan meliputi terjadinya ancaman/potensi kemerosotan moral dan/atau ketertiban umum jika kegiatan usaha tersebut beroperasi. Untuk menanggulangi dampak negatif

tersebut, seyogyanya pemilik usaha sedapat mungkin mensosialisasikan kegiatan usaha yang akan beroperasi kepada masyarakat sekitar sehingga dapat dirumuskan secara bersama-sama formula khusus/kebijakan untuk menanggulangi dampak negatif sosial yang mungkin timbul. Sosialisasi tersebut juga diharapkan untuk menghindari adanya protes masyarakat sekitar terhadap kegiatan usaha.

Kemudian Gangguan secara ekonomi diartikan sebagai ancaman/potensi kerugian penurunan produksi usaha masyarakat sekitar dan/atau penurunan nilai ekonomi benda tetap dan benda bergerak yang berada di sekitar lokasi usaha. Untuk mengantisipasi dampak ini seyogyanya pemilik usaha melakukan survey social, ekonomi, budaya dan kesehatan masyarakat untuk mengetahui kondisi riil di sekitar lokasi usaha. Informasi yang didapat dari hasil survey dapat dijadikan bahan evaluasi dan dasar kebijakan perusahaan sehingga dampak gangguan secara ekonomi dapat diminimalisir.

b. Kegiatan Usaha yang Tidak Wajib Memiliki Izin HO

Setiap kegiatan usaha di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan ancaman/potensi gangguan seperti tersebut di atas yaitu potensi mengganggu secara lingkungan, sosial kemasyarakatan dan ekonomi wajib memiliki Izin HO/Izin Gangguan. Namun ada beberapa kegiatan usaha yang tidak wajib memiliki Izin Gangguan yaitu :

1. Kegiatan yang berlokasi di dalam Kawasan Industri, Kawasan Berikat dan Kawasan Ekonomi Khusus;
2. Kegiatan yang berada di dalam bangunan atau lingkungan yang telah memiliki izin gangguan;

3. Usaha mikro dan kecil yang kegiatan usahanya di dalam bangunan atau persil yang dampak kegiatan usahanya tidak keluar dari bangunan atau persil; atau
4. Tempat usaha/kegiatan yang telah ditentukan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah

Keempat point di atas merupakan kondisi umum di setiap daerah dimana Izin Gangguan (HO) tidak diwajibkan terhadap kegiatan usaha yang memenuhi kriteria di atas.

c. Persyaratan dan Tata Cara Memperoleh Izin HO

Izin Gangguan/ izin HO sebagaimana izin-izin usaha lainnya juga memerlukan ketentuan -ketentuan yang harus dipenuhi untuk dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh Izin Gangguan/Izin HO. Adapun persyaratan administrasi permohonan izin gangguan/izin HO dapat dilihat pada point-point di bawah ini :

1. Untuk Permohonan Baru Izin Gangguan (HO) :
 - a. Mengisi dan menanda-tangani formulir permohonan bermaterai Rp.6000,- diketahui oleh Geuchik;
 - b. Surat rekomendasi dari Geuchik dan Camat setempat;
 - c. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga sebelah di tempat usaha (bermaterai Rp. 6.000,-) yang diketahui oleh Geuchik;
 - d. Bukti keterangan status tanah/bangunan;
 - e. Akte pendirian badan usaha (bagi badan hukum);
 - f. Pas photo warna 3 x 4 = 3 lembar (terbaru);

- g. Fotocopy KTP pemohon;
 - h. Denah lokasi tempat usaha;
 - i. Dokumen UKL dan UPL/AMDAL apabila diperlukan;
 - j. Surat kuasa pengurusan apabila dikuasakan (bermaterai Rp.6000,-).
2. Untuk Permohonan Perpanjangan/Perubahan Izin Gangguan :
- a. Surat permohonan perpanjangan atau perubahan izin bermaterai Rp.6000, diketahui oleh Geuchik
 - b. Melampirkan Asli Surat Izin Gangguan lama;
 - c. Fotocopy KTP pemohon;
 - d. Pas photo warna 3 x 4 = 3 lembar (terbaru);
 - e. Surat kuasa pengurusan apabila dikuasakan (bermaterai)

Hal yang harus menjadi perhatian khusus bagi pemohon adalah kualitas gambar Denah Izin Gangguan/Izin HO. Berdasarkan pengamatan kami, sebagian besar pemohon harus melakukan revisi berulang kali terhadap gambar Denah Izin HO karena dianggap masih belum memenuhi standar dari Badan Lingkungan Hidup Setempat. Gambar Denah merupakan hal penting yang harus dipenuhi oleh pemohon karena gambar denah tersebut akan dijadikan sebagai dasar perhitungan retribusi resmi oleh Pemerintah Daerah Setempat.

d. Jangka Waktu Penyelesaian Pembuatan Izin HO

Jangka waktu penyelesaian Izin Gangguan (HO) setelah dinyatakan lengkap berkas administrasinya adalah sebagai berikut :

- a. Izin Gangguan (HO) Permohonan Baru Maksimal 12 (dua belas) hari setelah persyaratan lengkap.

- b. Izin Gangguan (HO) Perpanjangan/Perubahan Maksimal 4 (empat) hari setelah persyaratan lengkap.

e. Biaya Retribusi Izin Gangguan/Izin HO

Setiap pelaku usaha yang mengajukan Izin HO / Izin Gangguan akan dikenakan retribusi daerah. Adapun besaran retribusi di setiap daerah berbeda-beda. Dasar perhitungan retribusi daerah Pemerintah Kabupaten Aceh Besar mengacu kepada Qanun Nomor 09 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Gangguan. Tarif satuan Retribusi sebagaimana dimaksud pada Qanun Nomor 09 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Gangguan ayat (1) digolongkan berdasarkan interval luasan sebagai berikut:

a. luas 50 s.d. 100 M ²	Rp. 800 / M ²
b. luas 101 s.d. 250 M ²	Rp. 700 / M ²
c. luas 251 s.d. 500 M ²	Rp. 550 / M ²
d. luas 501 s.d. 1000 M ²	Rp. 450 / M ²
e. luas 1001 s.d. 2000 M ²	Rp. 400 / M ²
f. luas diatas 2001 M ²	Rp. 350 / M ²

Selain perhitungan-perhitungan yang telah diuraikan di atas, ada beberapa perhitungan retribusi daerah dengan kondisi-kondisi tertentu/khusus diantaranya:

- l. Besarnya tarif retribusi daerah akan ditetapkan sebesar 50% (Lima Puluh Persen) dari tarif retribusi yang berlaku di atas jika telah dilakukan pendaftaran ulang sebelum masa berlaku izin gangguan/izin HO habis.

2. Besarnya tarif retribusi daerah untuk pengalihan izin atau perubahan jenis usaha akan ditetapkan sebesar 100% (Seratus Persen) dari tarif retribusi yang berlaku.

F. Pemerintahan Kecamatan

Kebijakan otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pemerintah Daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat.

Implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi. Sebagai perangkat daerah, Camat dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota.

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

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

Secara filosofis, kecamatan yang dipimpin oleh Camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan sebagai ciri pemerintahan kewilayahan yang memegang posisi strategis dalam hubungan dengan pelaksanaan kegiatan pemerintahan kabupaten/kota yang dipimpin oleh bupati/wali kota. Sehubungan dengan itu, Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan dari 2 (dua) sumber yakni: pertama, bidang kewenangan dalam lingkup tugas umum pemerintahan; dan kedua, kewenangan bidang pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/wali kota dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah.

1. Kedudukan dan Kewenangan Pemerintahan Kecamatan

a. Kedudukan Pemerintahan Kecamatan

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Sedangkan Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah.

Organisasi kecamatan dipimpin oleh (1) satu camat, 1 (satu) sekretaris (kecamatan), paling banyak 5 (lima) seksi yang masing-masing dipimpin oleh 1 (satu) kepala seksi, dan sekretariat membawahkan paling banyak 3 (tiga) sub bagian yang masing-masing dikepalai oleh 1 (satu) kepala sub bagian.

Pasal 126 ayat (1) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 menentukan bahwa kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Peraturan Daerah berpedoman pada peraturan pemerintah. Selanjutnya Pasal 126 ayat (2) menentukan bahwa kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Disamping menangani urusan otonomi daerah, Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
3. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;

4. mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
6. membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
7. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Kemudian dalam Pasal 15 ayat (2) PP Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan dijelaskan bahwa : "Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

- a. Perizinan;
- b. Rekomendasi;
- c. Koordinasi;
- d. Pembinaan;
- e. Pengawasan;
- f. Fasilitasi;
- g. Penetapan;
- h. Penyelenggaraan; dan
- i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Sedangkan pada Pasal 15 ayat (5) PP Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan lebih jauh menegaskan tentang ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang camat diatur dengan peraturan bupati/walikota. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dianggap menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai salah seorang perangkat daerah Camat mempunyai tugas dan kewenangan berdasarkan pelimpahan tugas dari bupati/walikota dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah dan urusan pemerintahan umum lainnya.

b. Kewenangan Pemerintahan Kecamatan

Perubahan kedudukan kecamatan sejak diberlakukannya kebijakan otonomi daerah melalui pemberlakuan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Di Aceh, dipayungi dengan Undang-Undang No. 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh, membawa dampak berubahnya kedudukan kecamatan.

Kecamatan berubah dari *Perangkat Kewilayahan* yang menyelenggarakan fungsi-fungsi dekonsentrasi dan tugas pembantuan, menjadi *Perangkat Daerah Otonom*, yang membawa dampak pada kewenangan yang dijalankan oleh camat. Camat selain menerima kewenangan atributif yang melekat dalam jabatannya, juga memperoleh kewenangan delegatif dari pejabat atasannya (Bupati/Walikota).

Pelimpahan adalah proses menyerahkan sebagian wewenang dari pejabat kepada pejabat untuk melaksanakan sebagian urusan. Mengapa pelimpahan kewenangan ini perlu dilakukan? Dengan adanya pelimpahan kewenangan, maka Camat dapat memiliki “ruang gerak” yang lebih luas untuk melakukan berbagai upaya termasuk inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama pelayanan kepada masyarakat.

Pelimpahan wewenang ini sebenarnya merupakan upaya untuk optimalisasi peran dan fungsi Kecamatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hasil yang diharapkan adalah terealisasinya Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mudah, murah, cepat dan berkualitas.

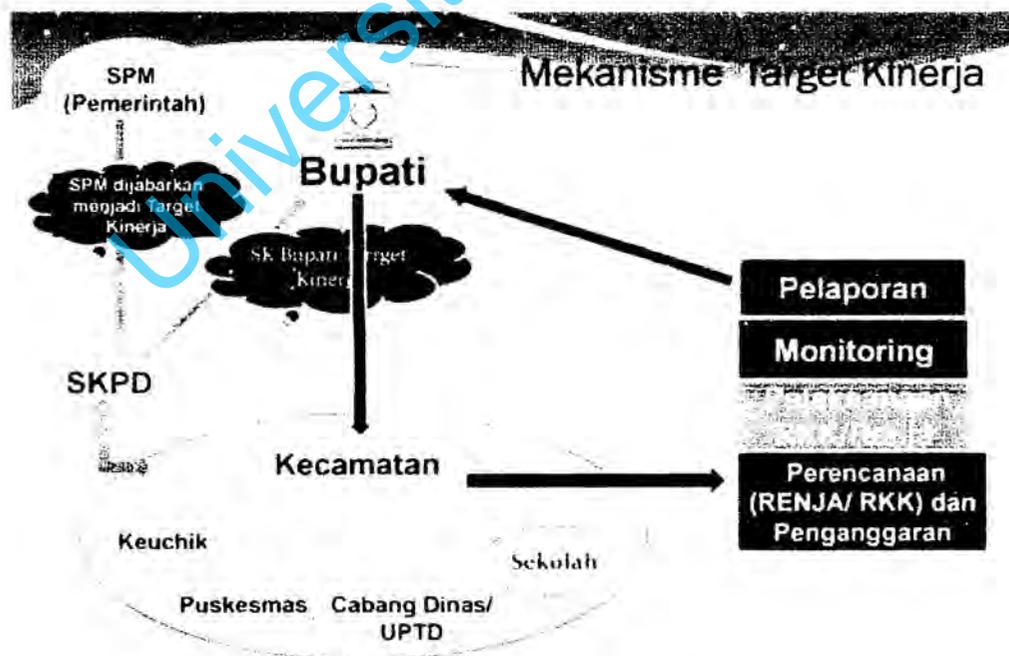
Dalam skema pelimpahan ini, kecamatan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan koordinator wilayah berfungsi untuk mendukung pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) menuju peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kecamatan juga harus bekerjasama dengan unit-unit pemerintahan di lingkup Kecamatan (*Seperti Puskesmas, Cabang Dinas, Unit Pembantu Teknis Daerah (UPTD), Sekolah, Para Penyuluh, dll*). Kejasama sinergi ini dimaksudkan agar kemampuan yang ada dapat diakumulasi dalam rangka mendukung Pemerintah Kabupaten/Kota dalam mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM)/Target Kinerja yang ditetapkan oleh Bupati.

Dalam kerangka itulah maka Kecamatan mendapatkan sejumlah pelimpahan kewenangan seperti bidang: kesehatan, pendidikan dasar, perizinan, pembinaan mukim dan gampong (desa), serta perpajakan. Adapun aspek yang dilimpahkan pada dasarnya berfungsi untuk mengefektifkan fungsi koordinasi.

Oleh karena itu camat mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk: (a) fasilitasi, perencanaan dan penganggaran, (b) koordinasi dan fasilitasi penyelenggaraan kegiatan dan monitoring pelaksanaan kegiatan, (c) pengawasan kegiatan yang dilakukan Unit Pembantu Teknis daerah (UPTD) tingkat Kecamatan, (d) Fasilitasi Pengaduan Masyarakat, dan (e) Evaluasi Kinerja Bidang yang dilimpahkan. Untuk memastikan efektifitas pelimpahan maka Kecamatan bersama Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten/Kota mendapatkan Target kinerja.

Berikut dapat dijelaskan skema pelimpahan kewenangan Bupati kepada Camat untuk mengaktifkan fungsi koordinasi kinerja pemerintahan dalam rangka mendukung Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM)/Target Kinerja yang ditetapkan oleh Bupati.

Gambar 4 : Skema Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Kecamatan



Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar, 2014

Pemerintah Kecamatan sebagai suatu organisasi dalam menyelenggarakan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan hanyalah merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah. Wasistiono (2002:30) menjelaskan bahwa: "organisasi kecamatan hendaknya disusun sebagai organisasi pemberi pelayanan (*service organization*) bukan lagi sebagai organisasi penekan (*pressure organization*). Oleh karena itu unsur lini berupa seksi-seksi memegang peranan penting, karena unit ini memberikan pelayan langsung kepada masyarakat. Artinya, peningkatan kualitas SDM aparatur di tingkat kecamatan harus dimulai dari unsur lini dengan lebih banyak memberikan pelatihan mengenai pekerjaan teknis yang ditangani (diklat teknis fungsional) serta manajemen pelayanannya".

Dengan demikian sistem penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan memiliki spesifikasi bidang pemerintahan dengan berorientasi pada pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan serta memiliki iklim kerja yang sehat, terbuka, merangsang kreativitas dan produktivitas. Pendelegasian kewenangan kepada Camat di Kabupaten Aceh Besar menggunakan pola yang seragam untuk semua kecamatan. Untuk kepentingan tersebut Bupati telah mendelegasikan jenis-jenis pelayanan yang akan didelegasikan kepada Camat. Jenis kewenangan yang telah didelegasikan kepada Camat antara lain pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Pemberian Perizinan dan pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (berdasarkan Surat Keputusan Bupati Aceh Besar Nomor : 503/42/K/2001).

2. Dimensi Kinerja Pemerintah Kecamatan

Bagi setiap organisasi penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting, karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan masukan bagi perbaikan atau peningkatan kinerja dalam organisasi selanjutnya. Penilaian terhadap kinerja pemerintahan sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, sebagaimana dikatakan oleh Hatry (dalam Keban, 1995:1) bahwa penilaian kinerja sangat berguna untuk kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, melakukan penyesuaian budged, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan masyarakat yang dilayani dan menuntut perbaikan dalam pelayanan publik (masyarakat).

Selanjutnya Hatry (dalam Dwiyanto, 1995:6) mengemukakan bahwa ada dua ukuran untuk menilai kinerja organisasi pemerintahan yaitu :

1. Ukuran produktivitas pada umumnya, difahami sebagai rasio antara input dan output.
2. Ukuran kualitas pelayanan (*quality of service*) dimana kualitas ini cenderung semakin penting dalam mengukur sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dalam suatu urusan tertentu, sehingga masyarakat tidak menganggap negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi pemerintah.

Produktivitas yang baik dari suatu organisasi akan manumbuhkan citra yang baik atas organisasi itu. Dari pernyataan tersebut jelas bahwa produktivitas

dari suatu organisasi akan menunjukkan kinerja organisasi tersebut. Hal ini sejalan dengan Atmosoeparto (2000:137), bahwa “kinerja yang baik akan membuahkan produktivitas yang baik, sebaliknya produktivitas yang rendah mencerminkan kinerja yang kurang baik”. Selanjutnya Winardi (1996:251) mengemukakan bahwa : “Produktivitas merupakan sebuah alat rangkuman tentang jumlah dan kualitas performa pekerjaan dimana kita mempertimbangkan manfaat sumber-sumberdaya. Produktivitas mencakup upaya melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas dengan cara yang terbaik. Ia merupakan sebuah kriterium tentang prestasi kerja yang dapat kita terapkan terhadap individu-individu, kelompok-kelompok atau organisasi-organisasi. Para individu dan kelompok dengan kinerja atau performa tinggi, merupakan landasan bagi produktivitas keorganisasian”.

Dari pengertian di atas ternyata batasan produktivitas lebih menekankan pada hasil kerja dalam organisasi yang baik apa yang akan dihasilkan adalah merupakan perwujudan tujuannya. Hasil kerja tersebut bisa bersifat materil maupun non materil, baik yang dapat maupun yang tidak dapat dinilai dengan uang.

G. Kerangka Berpikir

Perkembangan suatu instansi baik dilihat dari sudut pandang beban tugas, perkembangan teknologi, dan metode kerja yang baru, perlu mendapat perhatian dan respon dari instansi. Oleh sebab itu pemberdayaan pegawai yang akan diberi wewenang dan tanggung jawab, perlu dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai serta pemberian motivasi serta penetapan disiplin kerja yang tepat untuk tercapainya tujuan utama instansi, serta meningkatkan

kinerja setiap pegawai yang ada di instansi tersebut khususnya di Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar.

Salah satu hal yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan kinerja para pegawai yaitu para pegawai membutuhkan motivasi yang baik agar dalam menjalankan setiap tugas dan pekerjaan yang diberikan mereka dapat mengerjakan dengan kepercayaan diri yang tinggi, disertai dengan semangat kerja yang tinggi pula. Semakin mereka termotivasi maka akan membuat totalitas mereka dalam bekerja akan semakin meningkat dan akan berdampak positif bagi peningkatan kinerja yang akan mereka capai di Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar.

Selain pemberian motivasi, hal yang perlu diperhatikan selanjutnya untuk meningkatkan kinerja para pegawai yaitu melalui penetapan disiplin kerja yang tepat kepada para pegawai yang sesuai dengan peraturan instansi, agar setiap pegawai yang ada di instansi dapat menjalankan tugas mereka dengan baik, dapat mentaati apa yang diperintahkan oleh atasan mereka. Tujuannya agar seluruh pegawai dapat mematuhi setiap tata tertib yang berlaku di instansi, semua hal itu dilakukan agar setiap pegawai bisa menunjukkan kinerja terbaik mereka bagi Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar.

Untuk membantu para pegawai agar dapat bekerja dengan semangat tinggi, memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi dan totalitas dalam mengerjakan setiap pekerjaan yang diberikan guna tercapainya tujuan Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar, diperlukan usaha yang keras dari pihak instansi dalam pemberdayaan para pegawai mereka misalnya dengan pemberian motivasi kerja

yang baik kepada pegawai dan penetapan disiplin kerja yang tepat di Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar. Dengan dilakukannya hal tersebut diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kinerja para pegawai yang ada di instansi tersebut.

Untuk mengungkapkan adanya keterkaitan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, Victor Vroom dalam Mangkunegara (2011:122) menyatakan hubungan motivasi terhadap kinerja yaitu, “Bahwa seorang karyawan akan bersedia melakukan upaya yang lebih besar apabila diyakini bahwa upaya itu akan berakibat pada penilaian kinerja yang baik dan bahwa penilaian kinerja yang baik akan berakibat pada imbalan yang lebih besar dari organisasi, seperti bonus yang lebih besar, kenaikan gaji, serta promosi dan kesemuanya itu memungkinkan yang bersangkutan untuk mencapai tujuan pribadinya”.

McClelland dalam Mangkunegara (2011:94) berpendapat bahwa “ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kinerja”. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

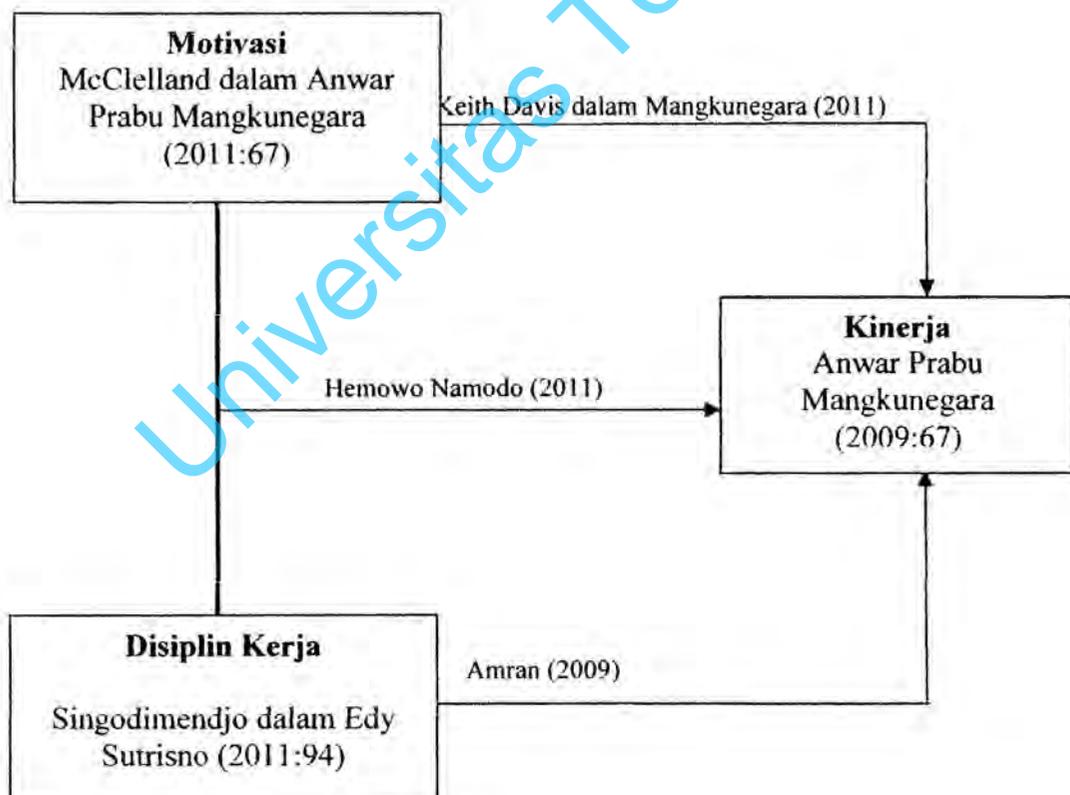
Sedangkan keterkaitan antara Disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dikemukakan oleh Singodimendjo dalam Edi Sutrisno (2011:96) menyatakan bahwa: “Semakin baik disiplin kerja seorang pegawai/karyawan, maka semakin tinggi hasil kerja (kinerja) yang akan dicapai”.

Keith Davis dalam Mangkunegara (2011:67-68) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor

(motivasi) yang mengemukakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Sikap mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal yang siap secara psikofik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi).

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan kerangka penelitian mengenai motivasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dinyatakan dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 5: Kerangka Berpikir



Masalah yang timbul dalam organisasi adalah sebagian besar dari unsur manusia yang dilatarbelakangi oleh adanya berbagai kebutuhan manusia itu dan adanya kemajuan dalam teknologi. Dengan mengacu pada pendapat-pendapat tersebut, konsep motivasi yang dianggap sesuai atau dipilih dalam penelitian ini diartikan sebagai dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang (motivasi internal) yang digerakkan oleh adanya kebutuhan-kebutuhan yang senantiasa meningkat setelah kebutuhan yang satunya sudah terpenuhi hingga kebutuhan yang tertinggi. Dalam diri setiap orang kebutuhan penting yang dianggap dapat memenuhi tuntutan hidupnya hingga yang tertinggi adalah bersumber dari pemenuhan kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan aktualisasi diri.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. Metode Kualitatif dilakukan untuk menguraikan dan sekaligus menganalisis permasalahan yang ada.

B. Subyek Penelitian

Adapun subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini adalah Camat dan pegawai Kecamatan Baitussalam. Penentuan subjek penelitian atau informan ini berdasarkan pendekatan *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* menurut Sugiono (2005:54) yaitu penentuan sampel untuk tujuan atau pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini bahwa orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti, sedangkan informan selanjutnya dengan teknik *snowball*, yaitu mengambil satu orang untuk diwawancarai selanjutnya bergulir kepada informan lain secara berantai hingga diperoleh sejumlah informasi yang diperlukan.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan penelitian. Hal ini dikarenakan mutu dari suatu penelitian seringkali dinilai dari kualitas instrumen yang digunakan. Terutama bagi peneliti yang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sebagai instrumen utama dan pedoman wawancara sebagai instrumen kedua.

Tabel 2 :
Operasionalisasi Variabel Penelitian

VARIABEL	INDIKATOR	UKURAN
Motivasi Kondisi jiwa yang mendorong seseorang dalam mencapai prestasinya secara maksimal. (McClelland, dalam Anwar Prabu, 2009:67)	1. Fisiologis	<ul style="list-style-type: none"> - Pangan - Sandang - Perumahan - Kesehatan
	2. Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> - Jabatan - Status Kerja - Jalur karier yang jelas
	3. Sosial	<ul style="list-style-type: none"> - Hubungan antar sesama pegawai - Hubungan atasan dengan bawahan - Iklim kerja yang sehat
	4. Penghargaan	<ul style="list-style-type: none"> - Penghargaan terhadap prestasi pegawai
	5. Aktualisasi diri	<ul style="list-style-type: none"> - Kesempatan untuk mengembangkan kreativitas - Profesionalisme

<p>Disiplin Kerja</p> <p>Kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. (Singodimedjo dalam Sutrisno 2009:27)</p>	1. Frekwensi Kehadiran	<ul style="list-style-type: none"> - Absensi Pegawai - Kehadiran Pegawai
	2. Ketaatan Pada Standar Kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Bekerja sesuai kewenangan dan tanggung jawab - Bekerja sesuai fungsi dan tugas - Bekerja sesuai waktu yang ditentukan
	3. Ketaatan Pada Peraturan kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Bekerja sesuai aturan - Memahami hak dan kewajiban - Tidak menunda-nunda tugas
	4. Tingkat Kewaspadaan Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Kewaspadaan pegawai dalam menggunakan bahan-bahan kantor. - Kewaspadaan pegawai dalam menggunakan alat-alat kantor.
	5. Etika Kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Mengutamakan kepentingan pelanggan - Berpegang teguh pada akhlak mulia - Mengamalkan nilai sikap dan perilaku positif - Frekwensi diadakannya ceramah-ceramah tentang etika kepegawaian
<p>Kinerja pegawai</p> <p>Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara 2009:67)</p>	1. Produktivitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Efektivitas pelayanan KTP. - Efektivitas pelayanan Izin HO. - Efisiensi pelayanan KTP. - Efisiensi pelayanan Izin HO.
	2. Kualitas Pelayanan KTP dan Izin HO	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu pelayanan - Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit - Pelayanan murah - Bersikap adil dalam memberikan pelayanan - Pelayanan bermutu

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan data kualitatif meliputi :

- 1). Wawancara (*Interview*), yaitu pengumpulan data dengan alat pedoman wawancara dilakukan dengan mewawancarai subjek penelitian atau informan.
- 2). Observasi. Adapun manfaat observasi menurut Patton (dalam Sugiono 2005:67) adalah agar peneliti dapat memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, peneliti dapat memperoleh pengalaman langsung, menemukan hal-hal yang diluar persepsi informan, memperoleh kesan-kesan pribadi dan merasakan situasi sosial yang diteliti.
- 3). Dokumentasi. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh menjadi lebih lengkap. Dokumentasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Arikunto (1996:234) adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa buku-buku literatur, jurnal, dan foto copy peraturan perundang-undangan yang mendukung penelitian.

Hasil dari wawancara, pengamatan (observasi), dan dokumentasi di lapangan dituangkan dalam catatan harian dengan bentuk uraian rinci dan kutipan langsung.

E. Metode Analisis Data

Data kualitatif akan diolah dan dianalisis dengan konten analisis. Analisis data adalah proses menyusun data atau informasi agar dapat ditafsirkan. Menyusun data diartikan menggolongkan dalam pola, tema, atau kategori. Setelah digolongkan selanjutnya diinterpretasikan. Analisis data ini merupakan kegiatan yang kontinu dari awal sampai akhir penelitian. Ada beberapa langkah yang dilakukan dalam analisis data yaitu :

- 1). Reduksi data. Jika data atau informasi dilaporkan sangat banyak maka perlu direduksi. Kegiatan mereduksi data harus ada fokus dan dapat memberi kode pada aspek-aspek tertentu.
- 2). Penyajian data, Melalui data yang disajikan, kita melihat akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh untuk menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian data tersebut.
- 3). Mengambil kesimpulan dan verifikasi. Pada awalnya peneliti mencoba mengambil kesimpulan sementara, kabur dan diragukan. Selanjutnya dengan bertambahnya data maka menjadi lebih jelas sehingga menjamin validitasnya.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Besar

1. Kondisi Wilayah

Kabupaten Aceh Besar yang juga dikenal dengan sebutan Aceh Besar “Makmue Beu Saree”, dengan ibu kotanya Kota Jantho didirikan berdasarkan UU Darurat RI Nomor 7 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara, pada waktu Aceh masih sebagai sebuah kerajaan, yang dimaksud dengan Aceh atau Kerajaan Aceh adalah wilayah yang sekarang dikenal dengan nama Kabupaten Aceh Besar ditambah dengan beberapa kenegerian/daerah yang telah menjadi bagian dari Kabupaten Pidie. Selain itu, juga termasuk Pulau Weh (sekarang telah menjadi pemerintah kota Sabang), sebagian wilayah pemerintah kota Banda Aceh, dan beberapa kenegerian/daerah dari wilayah Kabupaten Aceh Barat. Aceh Besar dalam istilah Aceh disebut *Aceh Rayeuk*. Penyebutan Aceh Rayeuk sebagai Aceh yang sebenarnya karena daerah inilah yang pada mulanya menjadi inti Kerajaan Aceh dan juga karena di situlah terletak ibukota kerajaan yang bernama Bandar Aceh atau Bandar Aceh Darussalam.

Kabupaten Aceh Besar terdiri dari 23 (dua puluh tiga) Kecamatan, secara geografis Kabupaten Aceh Besar terletak pada posisi 5,2^o-5,8^o LU dan 95,0^o-95,8^oBT. Panjang Pantai 195 Km², dengan luas wilayah 2.974,12 Km². Secara Administrasi Kabupaten Aceh Besar Mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Selat Malaka dan Kabupaten aceh Besar
2. Sebelah Timur : Kabupaten Aceh Jaya
3. Sebelah Selatan : Samudera Indonesia
4. Sebelah Barat : Kabupaten Pidie

Adapun pembagian wilayah administrasi Kabupaten Aceh Besar berikut luasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.
Luas Daerah, Jumlah Desa dan Mukim
Menurut Kecamatan di Kabupaten Aceh Besar

No	Kecamatan	Luas Area (Km ²)	Desa	Mukim
1.	Lhong	125,00	28	4
2.	Lhoknga	98,95	28	4
3.	Leupung	76,00	6	1
4.	Indra Puri	285,25	52	3
5.	Kuta Cot Glie	230,25	32	2
6.	Seulimeum	487,26	47	5
7.	Kota Jantho	274,04	13	1
8.	Lembah Seulawah	322,85	12	2
9.	Mesjid Raya	110,38	13	2
10.	Darusalam	76,42	29	3
11.	Baitussalam	37,76	13	2
12.	Kuta Baro	83,81	47	5
13.	Montasik	94,10	39	3
14.	Blang Bintang	70,51	26	3
15.	Ingin Jaya	73,68	50	6
16.	Krueng Barona Jaya	9,06	12	3
17.	Sukamakmur	106,00	35	4
18.	Kuta Malaka	36,00	15	1
19.	Simpang Tiga	55,00	18	2
20.	Darul Imarah	32,95	32	4
21.	Darul Kamal	16,20	14	1
22.	Peukan Bada	31,90	26	4
23.	Pulo Aceh	240,75	17	3
Jumlah		2.974,12	608	68

Sumber : Aceh Besar Dalam Angka, 2014

Luas Kabupaten Aceh Besar adalah sekitar 2.974,12 km², dengan wilayah terluas adalah Kecamatan Seulimeum dengan luas 487.26 km² (16.38%) dan wilayah terkecil adalah Kecamatan Krueng Barona Jaya dengan luas 9,06 km² (0,30%).

2. Kependudukan

Perkembangan kependudukan di Kabupaten Aceh Besar dapat dilihat dari jumlah, perkembangan dan penyebaran penduduk, serta kepadatan penduduk. Jumlah penduduk Kabupaten Aceh Besar dari tahun ke tahun nampak terus bertambah. Dari data kependudukan jumlah dan kepadatan penduduk di Kabupaten Aceh Besar pada tahun 2014 memiliki kepadatan rata-rata sebesar 283 jiwa/km². Sedangkan kepadatan yang tertinggi yaitu di Kecamatan Krueng Barona jaya sebesar 1.500 jiwa/km², kemudian di Kecamatan Darul Imarah yaitu 1.387 jiwa/km², kemudian kepadatan yang terendah yaitu di Kecamatan Pulo Aceh dengan tingkat kepadatan 15 jiwa/km². Kemudian Kecamatan Kota Jantho yaitu 29 jiwa/km². Secara keseluruhan kepadatan penduduk dan penyebarannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.
Jumlah dan Kepadatan Penduduk Diperinci
Tiap Kecamatan Di Kabupaten Aceh Besar Tahun 2014

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
1	Lhong	125	8.897	71,18
2	Lhoknga	98,95	14.561	147,16
3	Leupung	76	2.497	32,86
4	Indrapuri	285,25	19.231	67,42
5	Kuta Cot Glie	230,25	12.047	52,32
6	Seulimeum	487,26	21.163	43,43

7	Kota Jantho	274,04	8.066	29,43
8	Lembah Seulawah	322,85	10.170	31,50
9	Mesjid Raya	110,38	20.307	183,97
10	Darussalam	76,42	22.266	291,36
11	Baitussalam	37,76	16.176	428,39
12	Kuta Baro	83,81	23.018	274,65
13	Montasik	94,1	17.382	184,72
14	Ingin Jaya	73,68	27.027	366,82
15	Krueng Barona Jaya	9,06	13.594	1500,44
16	Suka Makmur	106	13.569	128,01
17	Kuta Malaka	36	5.827	161,86
18	Simpang Tiga	55	5.241	95,29
19	Darul Imarah	32,95	45.725	1387,71
20	Darul Kamal	16,2	6.586	406,54
21	Peukan Bada	31,9	14.904	467,21
22	Pulo Aceh	240,75	3.793	15,75
23	Blang Bintang	70,51	10.488	148,74

Sumber : Aceh Besar Dalam Angka, 2014

3. Visi Dan Misi Kabupaten Aceh Besar

a. Visi Kabupaten Aceh Besar

Visi merupakan gambaran atau kondisi yang ingin dicapai dalam masa mendatang, baik jangka panjang, jangka menengah, maupun jangka pendek. Visi tersebut dapat pula diartikan sebagai suatu harapan yang gemilang yang ingin diraih pada masa depan. Harapan tersebut tidak lain adalah terwujudnya masyarakat yang damai, maju, dan makmur dalam kehidupan yang islami. Bentuk harapan ini dijabarkan ke dalam satu kalimat yang mengandung makna yang dalam dan luas, dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- (1) Potensi sumber daya alam (SDA) dan sumber daya manusia (SDM) yang tersedia di daerah ini;

- (2) Implementasi syariat Islam yang telah menjadi konsensus bagi semua unsur masyarakat, termasuk seluruh unsur aparatur pemerintahan daerah di kabupaten ini;
- (3) Dinamika masyarakat yang menghendaki adanya perubahan perkembangan dan perbaikan dalam seluruh sendi kehidupan di daerah ini;
- (4) Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) dan era globalisasi; dan
- (5) Kewenangan daerah yang semakin besar pasca UU No. 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh yang akan diimplementasikan dimasa yang akan datang.

Atas pertimbangan di atas, maka visi pembangunan Kabupaten Aceh Besar adalah : “Terwujudnya Masyarakat Aceh Besar yang Damai, Maju, dan Makmur Dalam Syariat Islam”. Visi tersebut mengandung makna yang luas dilihat dari beberapa terminologi kunci, yaitu damai, maju, makmur, dan bersyariat Islam.

Damai, dimaksudkan bahwa masyarakat Aceh Besar merupakan komitmen yang hidup rukun, memiliki kebersamaan yang tinggi, saling hormat-menghormati, harga-menghargai, bebas dari rasa takut, bebas dari berbagai bentuk ancaman, intimidasi dan tindak kekerasan, serta bebas beraktivitas dalam menjalani rutinitas kehidupannya.

Maju, dimaksudkan bahwa masyarakat Aceh Besar merupakan komunitas yang berkualitas, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, cerdas, terampil, sehat (baik jasmani maupun rohani), tekun, rajin, kreatif, inovatif, serta produktif dan berwawasan luas.

Makmur, dimaksudkan bahwa masyarakat Aceh Besar merupakan suatu masyarakat yang hidup layak, mampu memenuhi kebutuhan dasar, bebas dari kemiskinan, tanpa kesengsaraan, serta sejahtera, dan bebas dari pengangguran.

Syariat Islam, dimaksudkan bahwa masyarakat Aceh Besar yang patuh, dan taat pada aturan-aturan, ketentuan-ketentuan, norma dan kaedah-kaedah, serta nilai-nilai yang terkandung dalam syariat Islam, dan menjadikan syariat Islam sebagai pedoman utama dalam menjalankan kehidupan kesehariannya. Dalam makna yang lain, bahwa masyarakat Aceh Besar merupakan sebuah komunitas yang beriman dan bertaqwa kepada Allah Swt yang tercermin dari kesungguhan dan kesadaran dalam menegakkan amar makruf dan mencegah nahi mungkar, sebagai bentuk pribadi muslim dan muslimat, dengan budi pekerti yang luhur, berakhlak mulia, disiplin, jujur, amanah, dan senantiasa menegakkan *hablum minallah, hablum minannas* serta hubungan dengan alam sekitar.

b. Misi Kabupaten Aceh Besar

Misi merupakan suatu panggilan tugas yang agung dan mulia dari segenap unsur yang ada untuk mewujudkan visi yang telah disepakati bersama. Keberhasilan implementasi misi-misi ini tidak terlepas dari dukungan faktor-faktor berikut ini, yaitu :

- 1) Terpeliharanya perdamaian yang abadi sebagai hasil dari kesepakatan damai antara Pemerintah Republik Indonesia dan Gerakan Aceh Merdeka pada tanggal 15 Agustus 2005 yang lalu;
- 2) Tersedia dan meningkatnya kemampuan keuangan daerah yang dialokasikan untuk membiayai seluruh sektor pembangunan setiap tahunnya;

- 3) Terlaksananya syariat Islam yang benar dan kaffah;
- 4) Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa;
- 5) Terwujudnya kualitas dan disiplin aparatur dalam menjalankan tugas sehari-hari; dan
- 6) Adanya dukungan masyarakat yang menyeluruh serta terciptanya rasa memiliki yang tinggi dari seluruh masyarakat terhadap seluruh program dan kegiatan pembangunan yang dilaksanakan.

Adapun misi-misi pembangunan Kabupaten Aceh Besar sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan pelaksanaan syariat Islam;
- 2) Mengembangkan dan meningkatkan sumberdaya manusia;
- 3) Meningkatkan pembangunan ekonomi rakyat;
- 4) Mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*Good Governance and Clean Government*);
- 5) Mempercepat pembangunan kawasan pesisir dan terisolir;
- 6) Mendorong percepatan proses Rehabilitasi dan Rekonstruksi; dan
- 7) Memelihara perdamaian.

Selanjutnya misi-misi pembangunan Kabupaten Aceh Besar tersebut dijabarkan lagi kedalam 7 (tujuh) bidang pembangunan yang akan diimplementasikan selama kurun waktu lima tahun ke depan adalah sebagai berikut:

- 1) Bidang Agama
 - a. Meningkatkan pelaksanaan syariat Islam;
 - b. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman pelaksanaan syariat Islam;
 - c. Meningkatkan upaya-upaya pemberantasan berbagai bentuk kemaksiatan dan perbuatan asusila;

- d. Meningkatkan pengembangan syiar agama Islam dalam segala aspek kehidupan masyarakat; dan
- e. Membangun dan memelihara sarana-sarana ibadah.

2) Bidang Ekonomi

- a. Merevitalisasi usaha-usaha pertanian berdasarkan peta kawasan komoditi;
- b. Mengembangkan sektor agrobisnis yang berorientasi pada pengembangan agroindustri;
- c. Mengembangkan sistem pengembangan pertanian pangan, perkebunan, peternakan, dan perikanan yang intensif, fokus, berkelanjutan, tuntas berdasarkan komoditi spesifik kawasan dan dibangun berdasarkan partisipasi masyarakat;
- d. Membangun dan mengembangkan infrastruktur yang terintegrasi secara ekonomi untuk meningkatkan produksi dan produktivitas sektor pertanian secara berkelanjutan;
- e. Melakukan intensifikasi dalam upaya-upaya pemanfaatan sumber daya laut;
- f. Meningkatkan eksploitasi sumber daya alam dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan;
- g. Meningkatkan kapasitas pelaku usaha mikro, menengah, dan makro;
- h. Menguatkan kapasitas dan kualitas kelembagaan ekonomi;
- i. Mengembangkan dan menguatkan pusat-pusat perdagangan dan sistem pemasaran; dan

- j. Mengintensifkan pendayagunaan potensi ekonomi.
- k. Mengembangkan pusat-pusat pertumbuhan ekonomi berdasarkan potensi dan spesifikasi ekonomi unggulan daerah.

3) Bidang Sosial Budaya

- a. Mengembangkan dan meningkatkan pelayanan pendidikan yang bermutu dan merata;
- b. Membuka pusat-pusat pendidikan kejuruan/keterampilan (vocational education);
- c. Meningkatkan alokasi anggaran pendidikan;
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat;
- e. Membina SDM pemuda yang profesional dan berkualitas;
- f. Meningkatkan kualitas dunia olahraga;
- g. Mempercepat kemajuan budaya dan adat Aceh;
- h. Meningkatkan upaya pemberdayaan perempuan serta meningkatkan peranan perempuan dalam pembangunan; dan
- i. Meningkatkan upaya pemberdayaan masyarakat miskin.

4) Bidang Prasarana dan Sarana

- a. Mempercepat pembangunan infrastruktur;
- b. Mempercepat pembangunan kawasan pesisir dan terisolir;
- c. Pemeliharaan dan fungsionalisasi aset hasil rehabilitasi dan rekonstruksi;
- d. Perencanaan dan pembangunan akses infrastruktur dalam wilayah kerjasama secara terpadu dan terintegrasi;

- e. Pembangunan dan peningkatan jalan antar kabupaten dengan melakukan pembangunan dan peningkatan jalan terutama untuk menghubungkan jalan Jantho – Lamno dan Jantho – Keumala;
- f. Memperlancar hubungan antar kecamatan dan antar desa dengan pembangunan dan peningkatan jalan dan jembatan yang rusak;
- g. Memperlancar arus bongkar muat Pelabuhan Malahayati dengan pengembangan kapasitas pelabuhan serta meningkatkan jalan yang menuju pelabuhan dengan pelebaran jalan;
- h. Revitalisasi dan fungsionalisasi pelabuhan nelayan dengan melakukan rehabilitasi dan rekonstruksi terutama untuk pelabuhan nelayan Lampuyang, Gugob, Ujung Pancu dan Lam Teungoh;
- i. Mendorong peningkatan fungsi dan penataan kawasan serta pelayanan Bandara Sultan Iskandarmuda menjara Pusat Penyebaran Primer (Bandara Internasional);
- j. Mendorong percepatan pembangunan kembali rel kereta api yang dan stasiun stasiun yang pernah ada;
- k. Meningkatkan kapasitas sumber air irigasi dengan mengoptimalkan bendungan baru yang sekarang masih dalam tahap pembangunan seperti bendung Keuliling serta bendung bendung lainnya yang berpotensi;

5) Bidang Pemerintahan

- a. Mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance and clean goverment*);
- b. Menerapkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik;
- c. Meningkatkan kapasitas kelembagaan, termasuk dalam penyusunan proses perencanaan;
- d. Meningkatkan pelayanan kependudukan;
- e. Memperkuat kemampuan dan kapasitas aparatur pemerintahan daerah;
- f. Meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan daerah;
- g. Meningkatkan pelayanan perizinan cepat dan profesional; dan
- h. Meningkatkan profesionalisme perencanaan pembangunan daerah

6) Bidang Keamanan dan Ketertiban

- a. Memelihara
- b. Mengintensifikasi penyuluhan dan sosialisasi berbagai kebijakan pembangunan bagi masyarakat;
- c. Menertibkan administrasi kependudukan; dan
- d. Mempercepat proses reintegrasi mantan Gerakan Aceh Merdeka (GAM).

7) Mitigasi Bencana

- a. Mensosialisasikan pengurangan resiko bencana;
- b. Meningkatkan koordinasi dalam rangka kerjasama Pemerintah, Lembaga Non Pemerintah dan dalam negeri serta masyarakat dalam rangka kerjasama pengurangan resiko bencana;
- c. Membangun koordinasi yang kuat dalam penanggulangan resiko bencana dan pasca bencana.

c. Institusi dan Organisasi Kabupaten Aceh Besar

Berdasarkan UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, dan dengan pedoman Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Perangkat Daerah. Untuk melaksanakan ketentuan tersebut Pemerintah Kabupaten Aceh Besar menerbitkan Peraturan Daerah/Qanun dimana didalamnya mengatur tentang struktur kelembagaan yang ada pada Pemerintah Kabupaten Aceh Besar.

Adapun jumlah perangkat daerah Kabupaten Aceh Besar, meliputi :

- a. Sekretariat Daerah
- b. Sekretariat DPRK
- c. Sembilan Bagian - Bagian Sekdakab
- d. Inspektorat Kabupaten
- e. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
- f. Dinas Daerah, yang terdiri dari :
 1. Dinas Pertanian TPH
 2. Dinas Peternakan

3. Dinas kehutana dan Perkebunan
4. Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM
5. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
6. Dinas kelautan dan Perikanan
7. Dinas Bina Marga dan Cipta Karya
8. Dinas Pengairan
9. Dinas Pertambangan dan Energi
10. Dinas Perhubungan dan Komintel
11. Dinas Pendidikan
12. Dinas Kesehatan
13. Dinas pariwisata kebudayaan, Pemuda dan Olah Raga
14. Dinas Syari'at Islam
15. Dinas Sosial tenaga Kerja, Kependudukan, dan Catatan Sipil

g. Lembaga Teknis Daerah, yang terdiri dari :

1. Badan Penyuluhan dan Ketahanan Pangan
2. Badan Lingkungan Hidup, Pertamanan Kebersihan dan Pemadam Kebakaran
3. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
4. Badan Keluarga Berencana PP dan PA
5. Badan Kesbang dan Linmas
6. Badan Penanggulangan Bencana
7. Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan
8. BPM dan Gampong
9. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu
10. RSUD Daerah
11. Kantor Pembinaan dan Pendidikan Dayah
12. Kantor Arsip dan Perpustakaan

h. Satuan Polisi Pamong Praja (PP) dan Wilayatul Hisbah (WH)

i. Kecamatan, yang terdiri dari 23 kecamatan.

Perizinan yang dikenakan pada setiap kegiatan dan pembangunan di kabupaten Aceh Besar terdiri dari 18 jenis perizinan, dan dapat diperlihatkan pada tabel berikut ini:

Tabel 5:
Jenis Perizinan di Kabupaten Aceh Besar

No.	Jenis Izin	Leading Sektor
1.	Izin Sanitasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) Izin Galian Golongan C	Dinas Binamarga Cipatakarya
2.	Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Izin Bengkel Izin Tempat Usaha Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Tanda Daftar Gudang (TDG) Tanda Daftar Industri (TDI)	Dinas Industri dan Perdagangan
3.	Izin Gangguan (HO)	KPTSP/Kecamatan
4.	Izin Reklame	Dinas Pendapatan
5.	Izin Kaca Gelap	Dinas Perhubungan
6.	Izin Kapal Penangkap Ikan Izin Pengangkutan Hasil Laut Izin Tambak	Dinas Perikanan Kelautan
7.	Izin Restoran	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
8.	Izin Usaha Perkebunan Swasta	Dinas Kehutanan dan Perkebunan

Sumber : Kantor KPTSP Aceh Besar, 2014

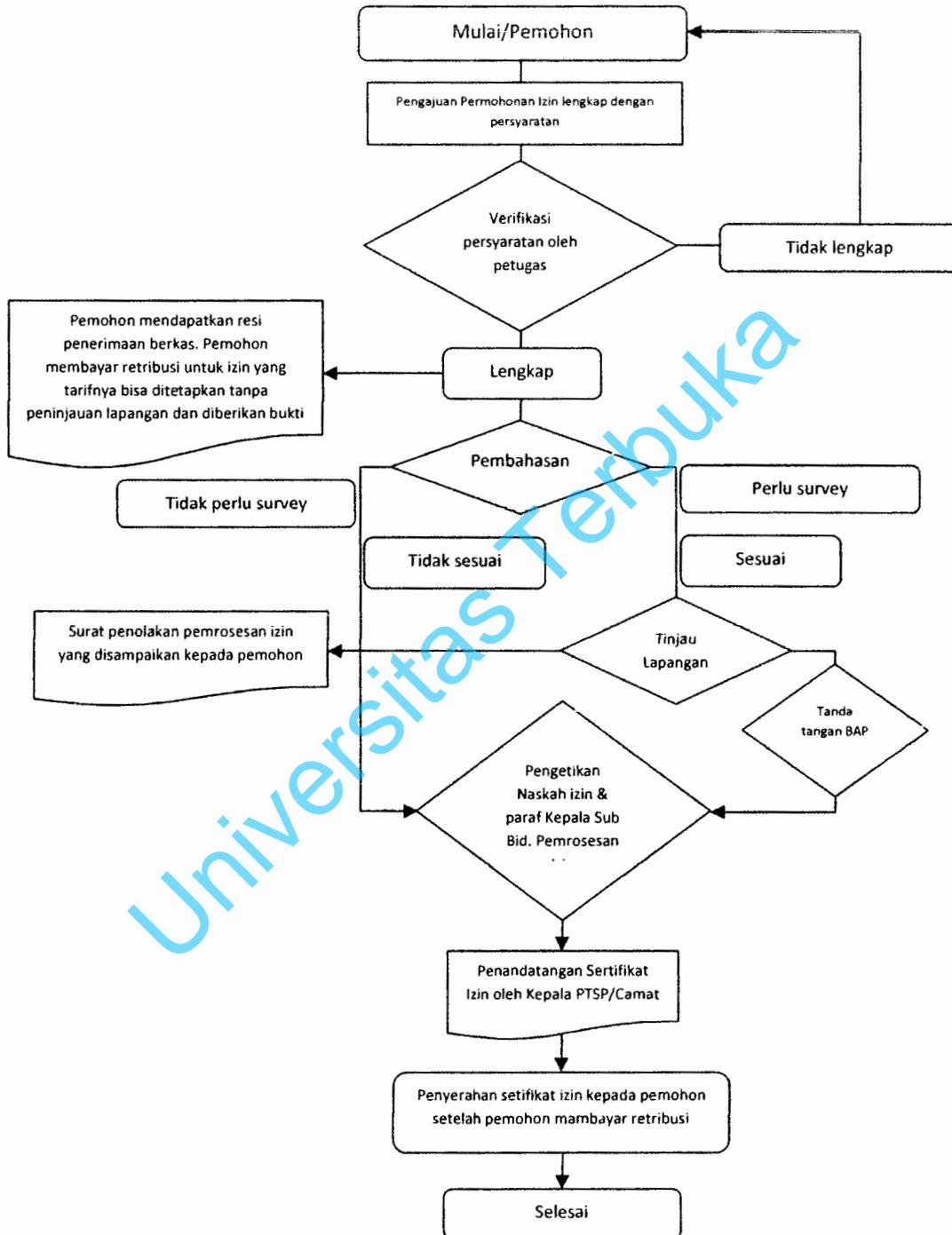
Setiap pemanfaatan ruang harus mendapat izin sesuai dengan rencana tata ruang dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perubahan pemanfaatan lahan harus melalui prosedur khusus yang berbeda dari prosedur reguler/nonnal. Dalam masa transisi tahapan rencana, izin khusus dapat diberikan apabila dampak kegiatan yang dimohon negatif dan atau kecil.

Jenis perizinan yang harus dimiliki, ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Lembaga/dinas yang menerbitkan perizinan harus sesuai dengan pemberian kerja dan kompetensinya, serta tidak boleh tumpang tindih. Ketentuan lembaga/dinas pemberi izin adalah sebagai berikut:

- a. Perizinan kegiatan menjadi kewenangan dinas sektoral yang sesuai dengan kegiatan yang dimohon;
- b. Perizinan pemanfaatan ruang dan bangunan menjadi kewenangan dinas yang menangani perencanaan, perancangan, penataan, dan lingkungan kota;
- c. Perizinan konstruksi menjadi kewenangan dinas yang menangani bangunan;
- d. Perizinan lingkungan menjadi kewenangan dinas/badan yang menangani lingkungan hidup.
- e. Perizinan kegiatan khusus menjadi kewenangan dinas sektoral yang sesuai dengan kegiatan yang dimohon;
- f. Kegiatan yang memerlukan kombinasi dari izin di atas dikoordinasikan oleh Bupati melalui Satuan kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Untuk efisiensi perizinan, pemerintah Kabupaten Aceh Besar perlu mengefektifkan pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Adapun alur pengurusan izin dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 6 :
Alur Prosedur Pengurusan Izin



Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPSTP) Aceh Besar, 2014

4. Gambaran Umum Kecamatan Baitussalam

Kecamatan Baitussalam merupakan salah satu kecamatan di kabupaten Aceh Besar yang terletak di pesisir pantai samudera pasifik, kecamatan ini beribu kota di Gampong Lambada Lhok. Baitussalam memiliki dua kemukiman yaitu kemukiman Silang Cadek terdiri 4 (empat) gampong dan Kemukiman Klieng terdiri 9 (sembilan) gampong.

Kecamatan Baitussalam berbatasan dengan :

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Mesjid Raya
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Darussalam
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kota Madya Banda Aceh, dan
4. Sebelah Utara berbatasan dengan Samudra Pasifik

Kecamatan Baitussalam merupakan kawasan perindustrian, yang merupakan kawasan yang memiliki berbagai macam perusahaan seperti Pabrik Batu Bata, Pertanian, dan Perikanan, Masyarakat yang mendiami Kecamatan Baitussalam sebagian besar asli orang-orang Aceh Besar, hanya sebagian kecil berasal dari Aceh-Aceh lain atau Provinsi lain, seperti Aceh Pidie, Aceh Utara, Bireun, Aceh Timur, Aceh Selatan dan Aceh Tengah serta Provinsi Bandung, Padang, Sumut, Sumbar, serta ada juga dari Pulau Jawa. Tata tempat tinggal dan sanitasi Kecamatan Baitussalam cukup baik, sedangkan sarana dan prasarana cukup memadai mulai dari masjid, rumah sakit, sekolah, dermaga, Tempat Pelelangan Ikan (TPI) dan industri lainnya.

Kecamatan Baitussalam di pimpin oleh seorang camat dan pemerintahan desa dipimpin oleh seorang keuchik, terdapat satu tingkatan pemerintahan lagi

dibawah desa yaitu dusun yang dipimpin oleh seorang kepala dusun. Terdapat 60 (enam Puluh) dusun di Kecamatan Baitussalam, dan rata-rata setiap desa memiliki 4-5 dusun dan desa Kajhu memiliki jumlah dusun terbanyak yaitu 11 (sebelas) dusun, rata-rata pejabat kantor camat Baitussalam berpendidikan Strata Satu (S1) dan berumur rata-rata 45 tahun. Kecamatan yang terbagi atas 2 (dua) mukim ini juga dipimpin oleh imum mukim sebagai kepala mukim, mukim Silang Cadek membawahi 4 (empat) keuchik dan mukim Klieng membawahi 9 (sembilan) keuchik.

Penyelenggara pemerintahan desa memiliki fasilitas penunjang berupa kantor kepala desa dan balai desa, di Kecamatan Baitussalam semua desa sudah mempunyai kantor desa sedangkan balai desa hanya ada di beberapa desa saja, pendidikan tertinggi rata-rata seorang keuchik di Baitussalam adalah Sekolah menengah Atas (SMA), meskipun rata-rata keuchik tamatan Sekolah menengah Atas (SMA), namun ada juga keuchik yang sudah berpendidikan Strata Dua (S2) dan ada yang masih tamatan Sekolah Menengah Atas (SMP), umur rata-rata keuchik berkisar antara 30 s.d 62 tahun.

Di Kecamatan Baitussalam terdapat 4.831 rumah tangga, dengan jumlah penduduk sekitar 16.969, artinya rata-rata rumah tangga di Baitussalam memiliki 4 (empat) anggota rumah tangga, kepadatan penduduk Baitussalam adalah cukup tinggi yaitu sekitar 439 jiwa. Wilayah Baitussalam yang paling padat adalah gampong/desa Klieng Cot Aron dengan kepadatan penduduk mencapai 1.370 jiwa. Karakteristik penduduk Baitussalam tahun 2014 jumlah penduduk 16.969 laki-laki dan 9.356 perempuan, sedangkan penduduk Aceh Besar adalah 359.464 jiwa

yang terdiri dari 167.284 jiwa laki-laki dan 160.069 jiwa perempuan, jadi ada sekitar 4,72 persen penduduk Aceh Besar yang berdomisili di Baitussalam. Penduduk dengan tingkat kesehatan yang baik merupakan masukan (input) penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, oleh karena itu, sarana dan prasarana penunjang kesehatan sangatlah penting, fasilitas (sarana) kesehatan yang telah tersedia di Kecamatan Baitussalam adalah puskesmas, puskesmas pembantu, polindes serta posyandu. Selain sarana kesehatan, yang lebih penting lagi adalah ketersediaan tenaga kesehatan. tenaga kesehatan yang terdapat di Baitussalam diantaranya adalah dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya. jumlah tenaga kesehatan di Baitussalam adalah 55 orang, yang terdiri dari 2 (dua) dokter umum dan 1 (satu) dokter gigi, 11 (sebelas) perawat, 22 (dua puluh dua) bidan dan 19 (sembilan belas) tenaga kesehatan lainnya.

Sarana dan kegiatan sosial yang ada di Kecamatan Baitussalam cukup memadai, mulai dari sarana peribadatan seperti mesjid dan meunasah, sarana dan kegiatan olah raga hingga tempat rekreasi. di Kecamatan Baitussalam karena mayoritas penduduknya beragama islam, maka sarana peribadatan yang ada hanya mesjid dan meunasah. sarana olah raga yang ada di Baitussalam hanya lapangan sepak bola, bola voli, dan bulu tangkis sedangkan kegiatan perkumpulan olah raga yang ada hanyalah sepak bola dan bola voli. lapangan sepak bola yang ada di Baitussalam berjumlah 3 (tiga) unit, bola voli ada 4 (empat) unit dan bulu tangkis ada 2 (dua) unit, objek wisata yang ada di Kecamatan Baitussalam tidaklah banyak dan belum dikembangkan, salah satunya adalah makam Tgk. Di Cantek

yang berada di desa Baet, selain itu terdapat hutan-hutan mangrove yang juga bisa dimanfaatkan sebagai objek wisata.

a. Susunan Organisasi Kecamatan Baitussalam

Susunan Organisasi Kecamatan Baitussalam Menurut Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan adalah sebagai berikut :

(1) Susunan Organisasi Pemerintah Kecamatan Baitussalam, terdiri dari:

- a. Camat;
- b. Sekretariat;
- c. Seksi Tata Pemerintahan;
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Mukim dan Gampong;
- e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- f. Seksi Pelayanan;
- g. Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Keistimewaan Aceh; dan
- h. Kelompok Jabatan fungsional.

(2) Sekretariat, terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum;
- b. Sub Bagian Keuangan; dan
- c. Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan.

b. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Kecamatan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. pelaksanaan urusan ketatausahaan dan rumah tangga kecamatan;
- b. penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang;
- c. perumusan kebijaksanaan teknis penyelenggaraan pemerintahan kecamatan;
- d. pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- e. pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- f. pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- g. pengoordinasian pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan umum;
- h. pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- i. pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Mukim dan Gampong;
- j. pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan Gampong;
- k. pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan; dan
- l. pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Sedangkan Kewenangan Kecamatan adalah sebagai berikut:

- a. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. mengoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan umum;
- e. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f. membina penyelenggaraan pemerintahan Gampong; dan
- g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan Gampong.

B. Motivasi Pegawai Pada Pemerintahan Kecamatan Baitussalam

Motivasi merupakan keadaan internal individu yang melahirkan kekuatan, kegairahan dan dinamika serta mengarahkan tingkah laku untuk tujuan seorang individu dalam bekerja. Dalam pengertian lain, motivasi merupakan istilah yang digunakan untuk menunjukkan adanya sejumlah dorongan, keinginan, kebutuhan dan kekuatan. Suatu organisasi yang mendorong motivasi para pegawainya, berarti organisasi tersebut sedang melakukan sesuatu untuk memberikan kepuasan pada motivasi, kebutuhan, dan keinginan para pegawai sehingga pegawai akan melakukan sesuatu yang menjadi keinginan dan tujuan organisasi. Demikian juga halnya yang terdapat dalam lingkup kepegawaian pada kantor camat Baitussalam Kabupaten Aceh Besar dalam memberikan layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Izin HO kepada masyarakat, bahwa memberikan layanan yang baik dan bermanfaat merupakan dari dorongan motivasi pegawai untuk menciptakan kantor camat yang mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Menurut Camat Kecamatan Baitussalam Bapak Drs. Abdul Rafar, AB, mengatakan bahwa:

“Motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda penduduk (KTP) dan Izin HO kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Baitussalam merupakan upaya dan keinginan kami dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pada intinya semua sumber daya yang ada disini akan menjalankan kewajibannya sesuai tupoksinya masing-masing” (Wawancara, Kamis, 02 Januari 2014).

Motivasi memberikan rangsangan untuk memenuhi kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, kebutuhan untuk bekerja dan memproduksi untuk

meningkatkan kinerja. Konsep motivasi berkaitan erat dengan motivasi kerja, moral spiritual dan motivasi spiritual. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Almunir, S.Sos bahwa:

“Motivasi kerja pegawai dalam memberikan layanan Pembuatan KTP dan Izin HO kepada publik merupakan dorongan kehendak yang mempengaruhi perilaku pegawai itu sendiri, untuk berusaha meningkatkan kinerja karena adanya suatu keyakinan bahwa peningkatan kinerja mempunyai manfaat bagi dirinya. Moral spiritual sebagai pengamalan nilai-nilai moral yang didasarkan pada tujuan hidupnya adalah untuk mengembangkan semua kecakapan secara terkoordinasi dan bermanfaat” (Wawancara, Senin 6 Januari 2014).

Motivasi merupakan filter moral yang sangat penting dalam mempermudah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang cepat dan baik. Motivasi juga hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan, dapat juga dikatakan bahwa motivasi adalah faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu. Dalam hal ini Bapak Iswadi Ishak, SE mengatakan bahwa:

“Ada tiga hal yang melatar belakangi motivasi pegawai di kantor Camat Baitussalam kabupaten Aceh Besar, ia mengatakan motivasi tersebut adalah kebutuhan akan prestasi kerja, kebutuhan akan kekuasaan dan keinginan untuk menjalani hubungan yang baik sesama pegawai dan orang lainnya”. (Wawancara, Senin, 6 Januari 2014).

Dalam melakukan pekerjaan pegawai selalu dihadapkan oleh motivasi, harapan, dan insentif. Hal ini motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien. Jika dicermati adanya motivasi pegawai terhadap disebabkan karena seorang yang mempunyai hasrat untuk selalu berprestasi selalu memperhatikan

tindakannya artinya ia berusaha berdisiplin dalam bekerja, dan bekerja sesuai dengan peraturan yang ada.

Dari wawancara yang disampaikan informan diatas bahwa pemberian dorongan oleh atasan kepada pegawai yang giat dalam memberikan layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan izin HO kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Baitussalam, menunjukkan bahwa ini bertujuan untuk menggiatkan orang-orang atau pegawai kecamatan agar mereka bersemangat dan dapat mencapai hasil sebagaimana dikehendaki dari atasan tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidakseimbangan. Oleh karena itu tidak akan ada motivasi, jika tidak dirasakan adanya kebutuhan dan kepuasan serta ketidakseimbangan tersebut. Rangsangan-rangsangan terhadap hal semacam tersebutlah yang akan menumbuhkan motivasi, dan motivasi yang telah tumbuh memang dapat dijadikan motor dan dorongan untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan atau pencapaian keseimbangan.

Dalam aktivitas melayani publik, pegawai pasti akan dihadapkan dengan banyak pilihan sebagai ujian prioritas untuk memutuskan pilihan yang tepat. Namun, mengingat setiap pegawai yang bekerja memiliki motivasi, emosi, aspirasi, serta kepentingan yang berbeda-beda seringkali sikap memilih itu mendapatkan berbagai hambatan dan kesulitan. Terutama pada pemahaman mendasar antara pemenuhan kebutuhan primer dan konsumsi hampir sulit dibedakan.

Bapak Murthada SS, SE mengemukakan pendapatnya bahwa :

“Menyoal motivasi pegawai sebagai hal yang mendorong untuk bekerja, persoalannya terletak pada fakta bahwa dorongan hati nurani pegawai harus mengakui secara sadar itulah tujuan pilihannya sebagai pelayan publik, sementara motivasi berkata lain karena varian dari kebutuhannya terhadap barang dan jasa yang banyak orang butuh kebutuhan lain yang tak terpuaskan, sehingga motivasi dimanipulasi untuk kepentingannya sendiri, yang menyebabkan buruknya layanan publik yang seharusnya lebih diutamakan”. (Wawancara, Selasa, 14 Januari 2014).

Dalam lingkup organisasi pemerintahan yang terdiri atas aparatur pegawai pemerintahan dengan kebutuhan yang sama, maka pertama-tama kebutuhan yang bersifat fisik harus menjadi perhatian pimpinan, karena pada umumnya motivasi orang bekerja ialah agar ia dapat memenuhi kebutuhan fisik hidupnya secara wajar. Jika kebutuhan fisik dalam pekerjaan karena berbagai keadaan tidak dapat dipenuhi, maka kecenderungan orang untuk upaya menambah penghasilan makin tinggi pula.

Terkait dengan hal kebutuhan pegawai, Ibu Hilma Munida, SH mengatakan bahwa:

“Menurut saya jika kebutuhan fisik pegawai dalam pekerjaan tidak dapat dipenuhi maka akan menimbulkan kecenderungan tindakan negatif yang dilakukan pegawai diluar aturan yang telah ditetapkan. Akibatnya akan terjadi penyimpangan dalam tugas atau pekerjaannya. Dalam tugas atau pekerjaan pelayanan hal itu akan menimbulkan dampak luas, tidak hanya dilingkungan organisasi kerja tetapi juga di masyarakat”. (Wawancara, Selasa 14 Januari 2014)

Motivasi melibatkan proses yang memberikan energi, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku. Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar (Nawawi 2008: 351).

Pada Kantor Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar, motivasi diartikan oleh beberapa pegawai dalam berbagai bentuk, diantaranya:

- (1). Kenaikan gaji pokok yang diberikan oleh pemerintah pusat setiap tahunnya.
- (2). Tambahan penghasilan setiap bulan dengan jumlah yang berbeda sesuai dengan pangkat, golongan dan jabatan.
- (3). Pemberian penghargaan bagi pegawai teladan yang dipilih setiap tahun dan diberikan hadiah beserta piagam oleh Bapak Gubernur Sumatera Utara.
- (4). Promosi jabatan bagi pegawai yang berprestasi.
- (5). Pemberian pendidikan dan pelatihan oleh pemerintah Provinsi Aceh maupun kementerian lainnya.
- (6). Persentasi kehadiran.

Berdasarkan beberapa wawancara peneliti terhadap informan yang bekerja sebagai pegawai di Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar, menunjukkan hasil bahwa motivasi pegawai kantor camat pada dasarnya akan berhasil dengan baik jika ada kemauan dalam diri pegawai dalam melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Izin HO kepada masyarakat di Kecamatan Baitussalam, sehingga upaya agar tujuan kantor camat yang telah ditetapkan itu sejalan dan sesuai dengan tujuan tugas dan kewajiban pegawai itu sendiri yang ada di lingkungan kantor camat Baitussalam.

C. Disiplin Kerja Pegawai Pada Pemerintahan Kecamatan Baitussalam

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sesuatu tujuan selain sangat ditentukan oleh mutu profesionalitas juga ditentukan oleh disiplin para anggotanya. Bagi pegawai pemerintahan seperti pada kantor Camat Baitussalam, disiplin tersebut mencakup unsur-unsur ketaatan, kesetiaan, kesungguhan dalam menjalankan tugas dan kesanggupan berkorban, dalam arti mengorbankan kepentingan pribadi dan golongannya untuk kepentingan negara dan masyarakat. Untuk mengetahui lebih jauh kecenderungan-kecenderungan disiplin kerja yaitu disiplin waktu, disiplin peraturan dan disiplin tanggung jawab akan dideskripsikan pada uraian hasil penelitian berikut.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak M. Yunan Efendi, terkait dengan disiplin pegawai pada kantor Camat Baitussalam mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Hal yang terpenting dalam pelaksanaan urusan publik di Kantor Camat Baitussalam adalah disiplin waktu. Pentingnya disiplin waktu akan mampu bekerja produktif. Disiplin waktu tidak datang dengan sendirinya. Yang pasti disiplin itu harus diciptakan sendiri, diupayakan dan dilatih secara berkesinambungan. Bila seorang pegawai telah melaksanakan pekerjaan dengan disiplin, maka ia akan menuai hasil sesuai yang diharapkan pegawai tersebut. Disiplin dapat dimulai dari diri sendiri dengan mengerjakan hal-hal kecil seperti menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, tidak menunda-nunda untuk menuntaskan tugas dan hal-hal penting lainnya. Bila hal ini mampu dilaksanakan kinerja pegawai pastilah semakin membaik”. (Wawancara, 14 Januari 2014)

Berdasarkan tujuan mengapa disiplin waktu sedemikian sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pengurusan Izin HO di kantor Camat Baitussalam, dalam hal ini tujuan disiplin waktu yang telah ditetapkan oleh kantor Camat

Baitussalam sebenarnya adalah agar: (1) memberi dukungan bagi terciptanya perilaku yang tidak menyimpang, (2) mendorong pegawai melakukan perilaku yang baik dan benar, (3) membantu pegawai memahami dan menyesuaikan diri dengan tuntutan lingkungannya dan menjauhi melakukan hal-hal yang dilarang oleh organisasi, dan (4) pegawai belajar hidup dengan kebiasaan-kebiasaan yang baik dan bermanfaat baginya serta lingkungannya.

Dengan demikian, kebutuhan berprestasi akan selalu dicari pegawai melalui sarana resmi, melalui komitmen untuk berprestasi yang kuat, pegawai akan terus berupaya meningkatkan kedisiplinannya. Memang tidak semua pegawai bersedia melaksanakan hal ini, oleh sebab itu perlu adanya bimbingan yang terus menerus dari pimpinan.

Disiplin kerja dapat diartikan sebagai sikap menghargai, patuh, taat terhadap peraturan dan tata tertib yang berlaku di tempat kerja yang dilakukan secara rela dengan penuh tanggung jawab dan siap untuk menerima sanksi jika melanggar tugas dan wewenang. Setiap masyarakat yang hendak hidup tertib dan teratur memerlukan sikap dan perilaku pada warganya dalam berdisiplin. Namun tuntutan untuk berdisiplin harus cukup arif, sehingga memberi peluang dan kreatifitas tanpa pengembangan kemampuan pribadi ini justru akan menghilangkan dinamika masyarakat yang sedang membangun. Untuk itu perlu adanya keseimbangan antara tuntutan untuk berdisiplin dan pengembangan kreativitas.

Ibu Ellyanti mempunyai pendapat tersendiri menyangkut disiplin kerja:

“Dalam melaksanakan disiplin kerja di kantor camat Baitussalam dalam memberikan layanan publik, disiplin yang baik dapat diukur dalam wujud

pimpinan atau pegawai yang datang dan pulang kantor tepat pada waktu yang telah ditentukan, menghasilkan pekerjaan baik, kuantitas maupun kualitas yang memuaskan, melaksanakan tugas dengan penuh semangat, dan mentaati peraturan yang ada". (Wawancara, Senin, 03 Februari 2014)

Secara umum peraturan disiplin Pegawai Negeri Sipil telah diatur dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, dengan berpedoman pada peraturan ini diharapkan Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di lingkungan pemerintahan dapat terus meningkatkan kedisiplinan agar organisasi pemerintah khususnya kantor Camat Baitussalam dapat mewujudkan tujuan organisasi. Pegawai yang diketahui melanggar aturan seperti yang telah ditetapkan dalam peraturan tersebut hendaknya diberi sanksi yang sesuai dengan kesalahannya agar pegawai mampu bertanggungjawab dan termotivasi untuk melakukan yang terbaik bagi kemajuan organisasi, karena itu disiplin yang baik memerlukan kesadaran yang tinggi dari para pegawai.

Untuk mengukur kedisiplinan kerja pegawai, terutama pada kantor Camat Baitussalam, harus ada indikator disiplin kerja untuk menunjukkan bagaimana kinerja pegawai dalam melayani kebutuhan publik. Menurut Bapak Adrisman, mengatakan bahwa:

"Indikator disiplin yang berlaku bagi semua pegawai kantor Camat Baitussalam adalah Melaksanakan dan menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, bekerja dengan penuh kreatif dan inisiatif, Bekerja dengan jujur, semangat dan penuh tanggung jawab, datang dan pulang tepat pada waktunya serta bertingkah laku sopan". (wawancara, Selasa, 11 Februari 2014).

Disiplin kerja pada intinya menitik beratkan pada upaya kepada pegawai untuk mengembangkan sikap yang baik terhadap pekerjaan. Sehingga dengan

adanya disiplin pegawai yang baik akan mempercepat tercapainya tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang rendah akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi itu sendiri. Lebih lanjut Ibu Lili Haslina mengatakan bahwa:

“Disiplin pegawai kantor camat adalah sikap kesediaan dan kerelaan pegawai untuk memahami dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya dan juga dalam pelayanan kepada masyarakat. Disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya”.
(Wawancara, Kamis, 13 Februari 2014)

Disiplin pada dasarnya hal yang mendorong para pegawai taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pimpinannya. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola, sikap, tindakan dan prilaku yang diinginkan dari setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para pegawai berperilaku negative. Keberhasilan penerapan disiplin terletak pada pribadi para anggota organisasi. Agar disiplin pribadi tersebut semakin kokoh, paling sedikit tiga hal perlu mendapatkan perhatian pimpinan yaitu: Pertama, Para pegawai perlu didorong agar mempunyai rasa memiliki organisasi, karena secara logika seseorang tidak akan merusak sesuatu yang menjadi miliknya. Kedua, Para pegawai perlu diberi penjelasan tentang berbagai ketentuan yang wajib ditaati dan standar aturan yang harus dipenuhi. Ketiga, Para pegawai didorong menentukan sendiri cara-cara pendisiplinan diri dalam rangka ketentuan-ketentuan yang berlaku umum bagi seluruh anggota organisasi”.

Menyangkut dengan pelanggaran disiplin pegawai pada kantor Camat Baitussalam, jika pegawai nyata-nyata telah melakukan pelanggaran atas ketentuan-ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan, kepadanya dikenakan sanksi disipliner. Berat atau ringannya suatu sanksi tentunya tergantung pada bobot pelanggaran yang telah terjadi. Pengenaan sanksi biasanya mengikuti prosedur yang sifatnya hirarki, artinya pengenaan sanksi diprakarsai oleh atasan langsung pegawai yang bersangkutan, diteruskan kepada pimpinan yang lebih tinggi dan keputusan akhir pengenaan sanksi tersebut diambil oleh pejabat pimpinan yang berwenang untuk itu.

Menurut Siagian (2008:47), bentuk disiplin yang baik akan tercermin pada suasana :

1. Tingginya rasa kepuhlian pegawai terhadap pencapaian tujuan perusahaan
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para pegawai dalam melakukan pekerjaan
3. Besarnya rasa tanggung jawab para pegawai untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya
4. Berkembangnya rasa memiliki dan solidaritas yang tinggi di kalangan pegawai
5. Meningkatkan efisiensi dan prestasi kerja pegawai.

Dari informasi yang disampaikan informan terkait dengan disiplin dan pelanggaran disiplin pada Kantor Camat Baitussalam menunjukkan temuan dalam penelitian ini bahwa disiplin yang berlaku pada kantor Camat Baitussalam merupakan cerminan besarnya tanggung jawab pegawai dalam melakukan tugas-tugas yang di berikan kepadanya yang mendorong gairah dan semangat kerja seseorang. Pada umumnya disiplin yang baik apabila pegawai datang ke kantor Camat dengan teratur dan tepat waktu.

Oleh sebab itu dalam setiap organisasi perlu ditegaskan disiplin terhadap pegawai-pegawainya. Sementara itu kelemahan disiplin kerja, jika terlihat pada suasana kerja masih tingginya angka absensi pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Megawati yang mengemukakan pendapatnya bahwa:

“Tingginya angka absensi pegawai, seringnya terlambatnya pegawai untuk masuk kantor atau pulang lebih cepat dari jam yang sudah ditentukan, menurunnya semangat dan gairah kerja, berkembangnya rasa tidak puas, saling curiga dan saling melempar tanggung jawab, penyelesaian pekerjaan yang lambat karena pegawai lebih senang mengobrol daripada kerja dan Sering adanya konflik antara pegawai dan pimpinan”. (Wawancara, Selasa, 11 Februari 2014)

Dalam hal ini, berkaitan dengan kesadaran disiplin pegawai pada kantor Camat Baitussalam, disiplin bila sudah menyatu dengan dirinya, maka sikap atau perbuatan yang dilakukan bukan lagi atau sama sekali tidak dirasakan sebagai beban, bahkan akan sebaliknya akan membebani dirinya bilamana ia tidak berbuat sebagaimana mestinya. Dengan demikian disiplin kerja seseorang dalam bekerja merupakan sikap atau perlakuan ketaatan, ketertiban, tanggung jawab dan loyalitas pegawai terhadap segala tata tertib yang berlaku dalam organisasi. Bila pegawai bertindak atau berbuat sesuai dengan keinginan organisasi maka peraturan itu menjadi efektif.

Dari hasil pendapat informan terhadap disiplin kerja pegawai pada kantor Camat Baitussalam dalam melayani masyarakat setempat menunjukkan bahwa pada dasarnya disiplin yang berlaku pada kantor camat Baitussalam adalah:

1. Disiplin waktu, sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi: kehadiran dan kepatuhan

pegawai pada jam kerja. pegawai melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

2. Disiplin peraturan, peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari pegawai terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan pegawai dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau lembaga.
3. Disiplin tanggung jawab, salah satu wujud tanggung jawab pegawai adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai.

Dalam mewujudkan hak dan kewajiban berarti adanya kepatuhan atau ketaatan terhadap kesepakatan bersama dan adanya pengendalian diri yang merupakan hakikat dari disiplin. Keputusan dalam memenuhi berbagai ketentuan tersebut merupakan pempukan disiplin dan kesadaran masing-masing akan hak dan kewajiban untuk mendorong berkembangnya disiplin kerja pegawai. Kinerja merupakan suatu sikap mental yang sangat sentral.

Dari hasil temuan penulis terhadap disiplin pegawai kantor camat Baitussalam terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan

Izin HO kepada masyarakat belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya pegawai yang datang terlambat atau tidak masuk satu hari tanpa penjelasan yang jelas, memperpanjang waktu istirahat untuk mendapatkan waktu bebas dari pekerjaan sebanyak mungkin, tidak menyelesaikan tugas-tugas secara tepat waktu, dan tidak mematuhi instruksi pimpinan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam upaya meningkatkan disiplin pegawai di kantor Camat Baitussalam memiliki kecenderungan dipengaruhi oleh sikap dan ketegasan dari pimpinan itu sendiri.

D. Kinerja Pegawai Pemerintahan Kecamatan Baitussalam

Dalam rangka penyelenggaraan pembinaan PNS berdasarkan sistem kinerja pegawai dan sistem karier yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja, maka penilaian prestasi kerja PNS dilaksanakan dengan berorientasi pada peningkatan prestasi kerja dan pengembangan potensi PNS. Dalam Peraturan Pemerintah ditentukan, bahwa yang berwenang membuat penilaian prestasi kerja PNS adalah pejabat penilai, yaitu atasan langsung dari PNS yang bersangkutan dengan ketentuan paling rendah pejabat eselon V atau pejabat lain yang ditentukan.

Tujuan penilaian kinerja pegawai adalah untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja. Penilaian kinerja pegawai merupakan suatu proses rangkaian manajemen kinerja yang berawal dari penyusunan perencanaan prestasi kerja, penetapan tolok ukur yang meliputi

aspek kualitas dan kuantitas pekerjaan, kecepatan, prakarsa, kemampuan dan komunikasi. Untuk memperoleh objektivitas dalam penilaian prestasi kerja digunakan parameter penilaian berupa hasil kerja yang nyata dan terukur yang merupakan penjabaran dari visi, misi, dan tujuan organisasi, sehingga subjektivitas penilaian dapat diminimalisir. Dari hasil penelitian terhadap semua data yang diperoleh menunjukkan bahwa para pegawai telah mengerjakan tugasnya seperti dibawah ini :

1. Bahwa para pegawai sudah menunjukkan upaya yang optimal agar hasil pekerjaannya selalu mencapai hasil yang terbaik bagi instansi untuk mencapai tujuan.
2. Menunjukkan bahwa mereka selalu mampu mengerjakan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. Bahwa pegawai memiliki kerapian dalam setiap melakukan pekerjaan.
4. Bahwa pegawai memiliki ketelitian dalam setiap melakukan pekerjaan.
5. Bahwa pegawai selalu mengerjakan tugas sesuai dengan yang ditugaskan oleh pimpinan. Dalam hal ini, pegawai selalu mendengarkan terlebih dahulu dengan baik, petunjuk yang diarahkan untuk menyelesaikan tugasnya.
6. Bahwa mereka mampu menjalin kerja sama dan berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja maupun pimpinan. Hasil ini menunjukkan bahwa pada umumnya pegawai telah menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam menjalin kerjasama dengan pimpinannya.

7. Bahwa pegawai selalu kompak dalam bekerja sama dengan tim ataupun rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa, pegawai memiliki rasa solidaritas yang tinggi dengan rekan kerjanya dan dapat bekerja dengan kompak.
8. Bahwa pegawai memiliki tanggung jawab pada hasil kerja yang sesuai dengan standar instansi yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa, pegawai selalu melakukan pekerjaan dengan baik dan benar, sehingga pegawai dapat memenuhi standar pekerjaan yang diinginkan instansi.
9. Bahwa pegawai berani mengambil keputusan pada hasil kerja yang telah dikerjakannya. Hal ini menunjukkan bahwa, pegawai selalu melakukan pekerjaan dengan baik dan benar, sehingga pegawai dapat memenuhi standar pekerjaan yang diinginkan instansi.
10. Bahwa pegawai memiliki inisiatif sendiri sebelum di perintah oleh atasan meskipun bukan pekerjaan sesuai dengan jabatannya. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya sebagian besar pegawai telah cukup baik dalam memanfaatkan waktu luang untuk melakukan pekerjaan lain selain tugas pokok, namun sebagian pegawai ada yang menyatakan ragu dalam memiliki inisiatif sendiri untuk melakukan pekerjaan diluar pekerjaan lain selain tugas pokoknya.

Memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia organisasi, dalam penilaian kinerja tidak hanya

semata-mata menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tugasnya.

E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi, Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai Pada Pemerintahan Kecamatan Baitussalam

Motivasi, disiplin kerja dan kinerja pegawai tidak lepas dari peran seorang pemimpin. Peranan pimpinan kantor Camat Baitussalam untuk memotivasi pegawainya agar mereka mau bekerja sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam pencapaian target yang telah ditentukan kantor Camat Baitussalam. Dalam melaksanakan sebuah pekerjaan, seorang pegawai akan berusaha untuk melaksanakan pekerjaannya tersebut dengan sungguh-sungguh agar dapat memberikan hasil yang baik sesuai dengan kemampuan, pengalaman, kesungguhan serta waktu pengerjaan tugas yang dibebankan kepadanya. Memperhatikan kuatnya peranan pimpinan untuk memotivasi pegawai dalam upaya meningkatkan tingkat disiplin pegawai hendaknya dapat memenuhi kebutuhan pegawai sesuai dengan tingkat intensitas kebutuhan pegawai itu sendiri. Dengan demikian, hendaknya pimpinan kantor Camat Baitussalam menciptakan iklim yang kondusif untuk mendorong dan mengembangkan tingkat kebutuhan apa yang sebenarnya yang paling mendesak bagi setiap pegawai.

Kemampuan seorang pimpinan/Camat menjadi faktor penentu dalam membangun ataupun mengelola struktur organisasional dalam pemerintahan. Menurut Bapak M. Ali ketika ditanyai tentang faktor-faktor yang mempengaruhi

motivasi dan disiplin kerja pegawai kantor camat pada Kecamatan Baitussalam, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya faktor-faktor yang seperti anda sebutkan adalah pertama kemampuan pimpinan dalam membangun komunikasi dengan bawahannya. Yang kedua, sikap disiplin dalam menilai kinerja pegawai. Dan yang terakhir adalah pengelolaan manajemen yang dapat memotivasi bawahannya dalam membangun kerja sama untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan bagi publik. Selain itu beliau (Camat) dikenal sebagai orang yang ramah dan sering memberikan apresiasi terhadap kinerja bawahan, sehingga apresiasi yang beliau berikan dapat meningkatkan kinerja pegawai dikantor”.(Wawancara, Kamis 20 Februari 2014).

Motivasi merupakan kondisi internal yang mempengaruhi perilaku pegawai bekerja, serta merupakan sebuah determinan penting untuk mengukur kinerja individu dalam setiap organisasi, disamping itu masih ada determinan-determinan lain seperti lingkungan, nilai yang dianut individu, maupun budaya yang mempengaruhi kinerja individu. Sedangkan pemotivasian adalah kondisi eksternal yang dilakukan pimpinan terhadap pegawai dengan cara mendorong agar mereka mau melaksanakan pekerjaannya.

Bicara faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan disiplin kerja pegawai pada kantor Camat Baitussalam dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat setempat pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan dan beberapa hal lainnya. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Zulkarnaidi, menurutnya bahwa:

“Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan disiplin kerja pegawai pada kantor Camat Baitussalam dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat setempat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dibedakan atas faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal meliputi keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan dan keinginan untuk berkuasa sedangkan faktor

eksternal meliputi kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, adanya jaminan pekerjaan, adanya penghargaan atas prestasi, peraturan yang fleksibel, status dan tanggung jawab". (Wawancara, Kamis, 20 Februari 2014).

Motivasi dalam organisasi kerja ditinjau dari segi perannya ada 2 (dua) macam, yaitu :

- 1) Motivasi positif, Adalah motivasi yang menimbulkan harapan yang sifatnya menguntungkan atau menggembirakan bagi pegawai. Misalnya : gaji, fasilitas, karier, jaminan hari tua, jaminan kesehatan, jaminan keselamatan dan sebagainya.
- 2) Motivasi negatif, Adalah motivasi yang menimbulkan rasa takut. Misalnya: ancaman, tekanan, intimidasi dan sejenisnya.

Dengan motivasi negatif, orang pun dapat digerakkan melakukan sesuatu yang diinginkan oleh pihak yang memotivasi, namun hal ini tidak akan dapat dipertahankan secara kontinu, sebab unsur-unsur ancaman, tekanan atau intimidasi itu berlawanan dengan hak asasi manusia, termasuk juga hak asasi pegawai. Akan tetapi dalam batas-batas tertentu memang motivasi negatif diperlukan agar terdapat kontinuitas pekerjaan, dan membawa orang ke arah takut di hukum karena melanggar aturan. Jadi, motivasi negatif diperlukan dengan tujuan agar orang berbuat atau bekerja dengan baik memenuhi ketentuan organisasi, bukan ditujukan agar orang mau bekerja.

Pendapat lain yang mengemukakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan disiplin kerja pegawai adalah keinginan pegawai setempat untuk berprestasi. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Agustina yang mengatakan bahwa:

“Dalam melakukan pekerjaan pegawai selalu dihadapkan oleh motivasi, harapan, dan insentif. Hal ini motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien. Jika dicermati adanya motivasi dan disiplin pegawai di kantor camat Baitussalam disebabkan karena seorang yang mempunyai hasrat untuk selalu berprestasi selalu memperhatikan tindakannya, artinya ia berusaha berdisiplin dalam bekerja, dan bekerja sesuai dengan peraturan yang ada. Dalam hal ini kebanyakan pegawai memiliki kombinasi karakteristik tersebut, akibatnya akan mempengaruhi perilaku pegawai dalam bekerja atau mengelola organisasi. Ada beberapa karakteristik dan sikap pegawai yang memiliki motivasi yaitu kebutuhan prestasi”. (Wawancara, Jumat, 21 Februari 2014)

Motivasi demikian merupakan motivasi atas landasan agama atau keyakinan, sehingga tanpa berpikir keduniaan (pujian, balas jasa, pemberian uang atau barang) orang berbuat sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain dengan ikhlas semata-mata karena dorongan agama atau keyakinan itu. Bentuk perbuatan demikian mempunyai bobot tertinggi dalam kehidupan, sedangkan pelakunya adalah tipe manusia yang juga berkualitas tinggi, yang mampu mengawasi diri sendiri.

1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

John dalam Winardi (2002:2) menjelaskan motivasi untuk bekerja merupakan sebuah istilah yang digunakan dalam bidang perilaku keorganisasian, guna menerangkan kekuatan-kekuatan yang terdapat pada diri seseorang individu, yang menjadi penyebab timbulnya tingkat, arah, dan persistensi upaya yang dilaksanakan dalam hal bekerja.

Chung & Megginson dalam Gomes (2001:180) menjelaskan, motivasi melibatkan (1) faktor-faktor individual dan (2) faktor-faktor organisasional.

Faktor-faktor individual meliputi kebutuhan-kebutuhan (*needs*), tujuan-tujuan (*goals*), sikap (*attitude*), dan kemampuan-kemampuan (*abilities*). Faktor-faktor organisasional meliputi pembayaran atau gaji (*pay*), keamanan pekerjaan (*job security*), sesama pekerja (*co-workers*), pengawasan (*supervision*), pujian (*praise*), dan pekerjaan itu sendiri (*job itself*).

Helleriegel dan Slocum sebagaimana dikutip Sujak (1990:249) mengklasifikasikan tiga faktor utama yang mempengaruhi motivasi meliputi (1) perbedaan karakteristik individu, (2) perbedaan karakteristik pekerjaan, dan (3) perbedaan karakteristik lingkungan kerja atau organisasi. Karakteristik individu yang berbeda jenis kebutuhan, sikap dan minat menimbulkan motivasi yang bervariasi, misalnya pegawai yang mempunyai motivasi untuk mendapatkan uang sebanyak-banyaknya akan bekerja keras dengan resiko tinggi dibanding dengan pegawai yang mempunyai motivasi keselamatan, dan akan berbeda pada pegawai yang bermotivasi untuk memperoleh prestasi. Setiap pekerjaan yang berbeda membutuhkan persyaratan keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan tipe-tipe penilaian yang berbeda pula. Perbedaan karakteristik yang melekat pada pekerjaan itu membutuhkan pengorganisasian dan penempatan orang secara tepat sesuai dengan kesiapan masing-masing pegawai. Setiap organisasi juga mempunyai peraturan, kebijakan, sistem pemberian hadiah, dan misi yang berbeda-beda yang akan berpengaruh pada setiap pegawainya. Motivasi seseorang dipengaruhi oleh stimuli kekuatan intrinsik yang ada pada diri seseorang/individu yang bersangkutan, stimuli eksternal mungkin juga dapat

mempengaruhi motivasi, tetapi motivasi itu sendiri mencerminkan reaksi individu terhadap stimuli tersebut.

Wahjosumidjo (1984:95) mengatakan motivasi merupakan daya dorong sebagai hasil proses interaksi antara sikap, kebutuhan, dan persepsi bawahan dari seseorang dengan lingkungan, motivasi timbul diakibatkan oleh faktor dari dalam dirinya sendiri disebut faktor intrinsik, dan faktor yang dari luar diri seseorang disebut faktor ekstrinsik.. Selanjutnya faktor intrinsik dapat berupa kepribadian, sikap, pengalaman, pendidikan atau berbagai harapan, cita-cita yang menjangkau masa depan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Adanya disiplin dalam sebuah organisasi akan membuat pegawai dapat menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik. Pegawai yang disiplin dan patuh terhadap norma-norma yang berlaku dalam organisasi dapat meningkatkan produktivitas dan prestasi kerja pegawai yang bersangkutan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja menurut Gouzali Saydam (2000:291) antara lain:

- 1) Besar kecilnya pemberian kompensasi
- 2) Ada tidaknya keteladanan pemimpin dalam organisasi
- 3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.
- 4) Keberanian pemimpin dalam mengambil tindakan.
- 5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan.
- 6) Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan.
- 7) Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Sedangkan menurut Bejo Siswanto Satrohadiwiryo (2002:291) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah:

- 1) Kehadiran ditempat kerja
- 2) Kesanggupan mentaati peraturan yang berlaku
- 3) Sanksi hukuman
- 4) Tanggung jawab
- 5) Tingkat kesanggupan melaksanakan pekerjaan
- 6) Keteladanan dan ketegasan, dan
- 7) Peraturan dan prosedur

Manusia dalam suatu organisasi atau instansi mempunyai kedudukan yang sangat strategis karena manusia bisa mengetahui informasi yang perlu diambil dari lingkungan, cara mendapatkan dan menangkap informasi tersebut menggunakan teknologi, mampu mengolah atau mentransformasikan input-input tersebut menjadi output-output yang memenuhi publik. Manusia menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi, maka perhatian dari pimpinan sangat diperlukan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Para pimpinan instansi sangat menyadari bahwa ada perbedaan kinerja antara seorang pegawai dengan pegawai lainnya yang berada di bawah pengawasannya. Walaupun para pegawai bekerja pada bagian yang sama, namun produktivitas kerja mereka bisa tidak sama.

Keith Davis (1985:P.484) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Sedangkan Robbins (1996:P.224), bahwa kinerja karyawan itu dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*). Penilaian kerja pegawai didasarkan atas penilaian dan kemampuan dari karyawan yang bersangkutan dengan menilai faktor-faktor kemampuan, disiplin, dan kreativitas. Kinerja merupakan cerminan dari motivasi karyawan yang dinilai. Jadi tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung dari cerminan perilaku dan kemampuan (motivasi) pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu pimpinan hendaknya berusaha agar pegawai mempunyai motivasi dan disiplin tinggi untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Disinilah pentingnya peranan motivasi untuk mendorong semangat kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi pada suatu organisasi bertujuan untuk mendorong semangat kerja para pegawai agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilan demi terwujudnya suatu organisasi. Pimpinan yang mengarahkan melalui motivasi akan menciptakan kondisi dimana pegawai merasa mendapat inspirasi untuk bekerja keras. Pegawai yang mempunyai motivasi tinggi sangat penting jika hasil-hasil kinerja yang tinggi ingin dicapai secara konsisten. Pimpinan akan melakukan pendekatan kepemimpinan yang mencerminkan suatu kesadaran bahwa produktivitas melalui pegawai merupakan bagian utama dan tidak dapat digantikan untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor-faktor motivasi dan disiplin kerja adalah hal-hal yang membuat orang bersedia bekerja mengatasi segala kesulitan dalam pekerjaan mereka, mengusahakannya lebih keras lagi, sehingga mereka bisa meraih hasil dalam genggaman mereka dengan begitu bangga. Faktor-faktor tersebut termasuk kesempatan mendapat promosi, kemungkinan untuk berkembang dalam pekerjaan yang sedang dilakukan, memperoleh penghargaan untuk pekerjaan yang sudah dikerjakan dengan sangat memuaskan, dan mendapat pekerjaan yang pada dasarnya disukai dan dambakan untuk dikerjakan.

Dari data yang penulis temui di lapangan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Diantaranya :

1. Faktor kemampuan. Dimana secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realita (Pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi. Dimana motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja.
3. Lingkungan kerja. Dari lingkungan kerja menunjuk pada hal yang berada di sekeliling dan mencakup pegawai di kantor. Kondisi lingkungan kerja lebih banyak tergantung dan diciptakan oleh pimpinan perusahaan/organisasi tersebut, sehingga suasana kerja yang tercipta tergantung pada pola yang diciptakan pimpinan.

Disamping dari beberapa faktor tersebut diatas, kantor juga perlu melakukan peningkatan kinerja pegawainya dengan cara melakukan pemekaran pekerjaan dan pemerdayaan pekerjaan. Pemekaran pekerjaan merupakan pemberian tugas kepada pegawai dengan tingkat kesulitan dan resiko yang tinggi dan biasanya tidak begitu banyak tugas yang dibebankan kepada pegawai tersebut, semua itu disesuaikan dengan tingkat kemampuan pegawainya.

Universitas Terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Motivasi dalam lingkup kepegawaian pada Kantor Camat Baitussalam Kabupaten Aceh Besar dalam memberikan layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Izin HO kepada masyarakat sudah baik walaupun masih belum optimal.
2. Kelemahan disiplin kerja, jika terlihat pada suasana kerja masih adanya angka absensi pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam pelayanan publik. Seringnya terlambatnya pegawai untuk masuk kantor atau pulang lebih cepat dari jam yang sudah ditentukan, menurunnya semangat dan gairah kerja pegawai.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Izin HO di Kecamatan Baitussalam masih belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu penyelesaiannya, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan.

4. Motivasi dan disiplin kerja memberikan pengaruh yang kecil terhadap peningkatan kinerja pegawai. Secara parsial disiplin kerja memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut:

1. Hendaknya Pemerintah Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar, agar dapat memberikan motivasi kerja kepada bawahan, sehingga mampu meningkatkan disiplin kinerja dalam melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai pelayan publik bagi masyarakat.
2. Hendaknya Pemerintah Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar, agar dapat memberikan reward kepada pegawai yang disiplin dalam menjalankan kerja, dan memberikan punishment bagi pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan kerja. Hal ini sangat penting, karena dengan adanya reward maupun punishment yang diberikan kepada pegawai, akan dapat meningkatkan motivasi pegawai dan disiplin kerja pegawai.
3. Hendaknya Pemerintah Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar, agar dapat membuat dan menjalankan indikator disiplin kerja bagi pegawai dalam melayani kebutuhan publik, diantaranya melaksanakan dan menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, bekerja

dengan penuh kreatif dan inisiatif, Bekerja dengan jujur, semangat dan penuh tanggung jawab, datang dan pulang tepat pada waktunya.

4. Bagi peneliti selanjutnya, perlu menambah variabel lain dan tidak hanya terbatas pada beberapa variabel saja, sebab terdapat kemungkinan variabel-variabel lain yang lebih signifikan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai.

Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Atmosudirdjo. 1976. *Beberapa Pandangan Umum Tentang Pengambilan Keputusan (Decision Making)*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : FISIP Universitas Gadjah Mada.
- Garna, K. Judistira. 1996. *Ilmu-Ilmu Sosial. Dasar-Konsep-Posisi*, Bandung : Program Pascasarjana UNPAD.
- Harun, Al Rasyid. (Penyunting Teguh Kismantoroedji). 1994. *Dasar-Dasar Statistika Terapan*, Bandung : Program Pascasarjana, Unpad.
- , 1994. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, PPS UNPAD.
- Hasibuan, MSP, 2003. *Organisasi dan Motivasi : Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Handoko, Hani T. 1986. *Manajemen*. Edisi Kedua. Yogyakarta : BPFE.
- Irawan, Prasetya. 1997. *Analisis Kinerja: Panduan Praktis Untuk Menganalisis Kinerja Organisasi, Kinerja Proses dan Kinerja Pegawai*, Jakarta : LANRI.
- Keban, Yeremias T. 1995. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan*, Yogyakarta : FISIP UGM.
- Keenan, Kate, 1996, *Pedoman Manajemen Pemotivasian*, Dean Party (Penerjemah), Pustaka Umum Grafiti, Jakarta.
- Maslow, A.H. 1954. *Motivation and Personality*, Haper & Brothers Publishing, New York.
- Mangkunegara, Anwar P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Rosdakarya.
- Moekijat. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Manajemen Kepegawaian*, Bandung : Mandar Maju.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press

- Ndraha, Taliziduhu. 1999. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta :Rineka Cipta.
- . 2002. *Sekilas Ilmu Pemerintahan (Kybernologi) : Sebuah Apologia dalam Laporan Lokakarya Ilmu Pemerintahan (Kybernologi)*, Jakarta : Program Magister dan Doktor Ilmu Pemerintahan, Kerjasama Unpad-IIP.
- Nawawi, Hadari, 1998, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, UGM Press, Yogyakarta.
- Pamudji, S. 1995. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Bina Aksara, Jakarta.
- Pramutardi, S. 1995. *Panduan Penyelenggaraan Evaluasi Diri di Perguruan Tinggi*, Jakarta : Depdikbud.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan : Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*, Yogyakarta : BPFÉ.
- Rasyid, M. Ryaas 2000, *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari Segi Etika dan Pemerintahan*, Jakarta. Yasrif Watampone.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Bandung : CV. Mandar Maju.
- Siagian, S.P. 2004. *Proses Pengelolaan Pembangunan Nasional*. Jakarta : Gunung Agung.
- Soeprihanto, John. 2000. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Yogyakarta : BPFÉ.
- Wahyudi, Bambang. 1996. *Hubungan Pelatihan Budaya Perusahaan dengan Perilaku Kepemimpinan di PT. Pos Inndonesia (Persero)*, Bandung : Unpad.
- Winardi, J. 2001. *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen*, Jakarta : Rajawali Pers.
- . 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*, PT. Raja Grafindo Perkasa, Jakarta.





UNIVERSITAS TERBUKA

UNIVERSITAS TERBUKA

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Banda Aceh

Jl. Pendidikan/Bahagia, Punge Blang Cut, Banda Aceh 23234

Telepon : 0651-44749, 44750, Faksimile : 0651-44757

Laman : ut-bandaaceh@ut.ac.id

Nomor : 46 /UN31.22/LL/2014

06 Januari 2014

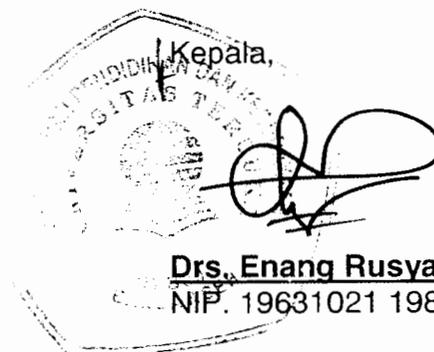
Lampiran : -

Perihal : **Permintaan Data untuk Keperluan Tesis**

Yth: Bapak Camat, Kec. Baitussalam Kab. Aceh Besar

Berkaitan dengan penyelesaian proposal penelitian mahasiswa Pascasarjana Universitas Terbuka Banda Aceh atas nama **Aiyub, NIM. 018873947, Program Studi Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik- S2 (MAP)**, bersama ini kami mohon bantuan Bapak untuk membantu mahasiswa tersebut dalam hal pemberian informasi yang dibutuhkan.

Demikianlah permohonan kami. Atas perhatian dan bantuan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Kepala,


Drs. Enang Rusyana, M. Pd

NIP. 19631021 198803 1 003

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR

KECAMATAN BAITUSSALAM

Jl. Laksamana Malahayati Km. 8 Telp. (0651) 7400132 Fax (0651) 7472777

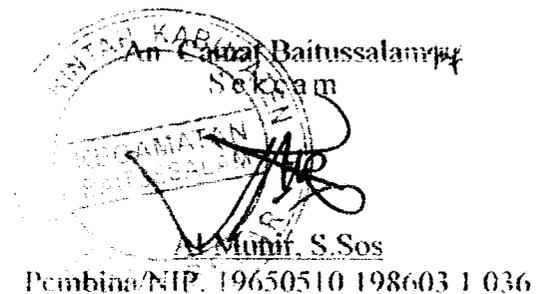
Nomor : 071/134/2014
 Lampiran : -
 Perihal : Selesai penelitian

Kajhu, 19 Juni 2014

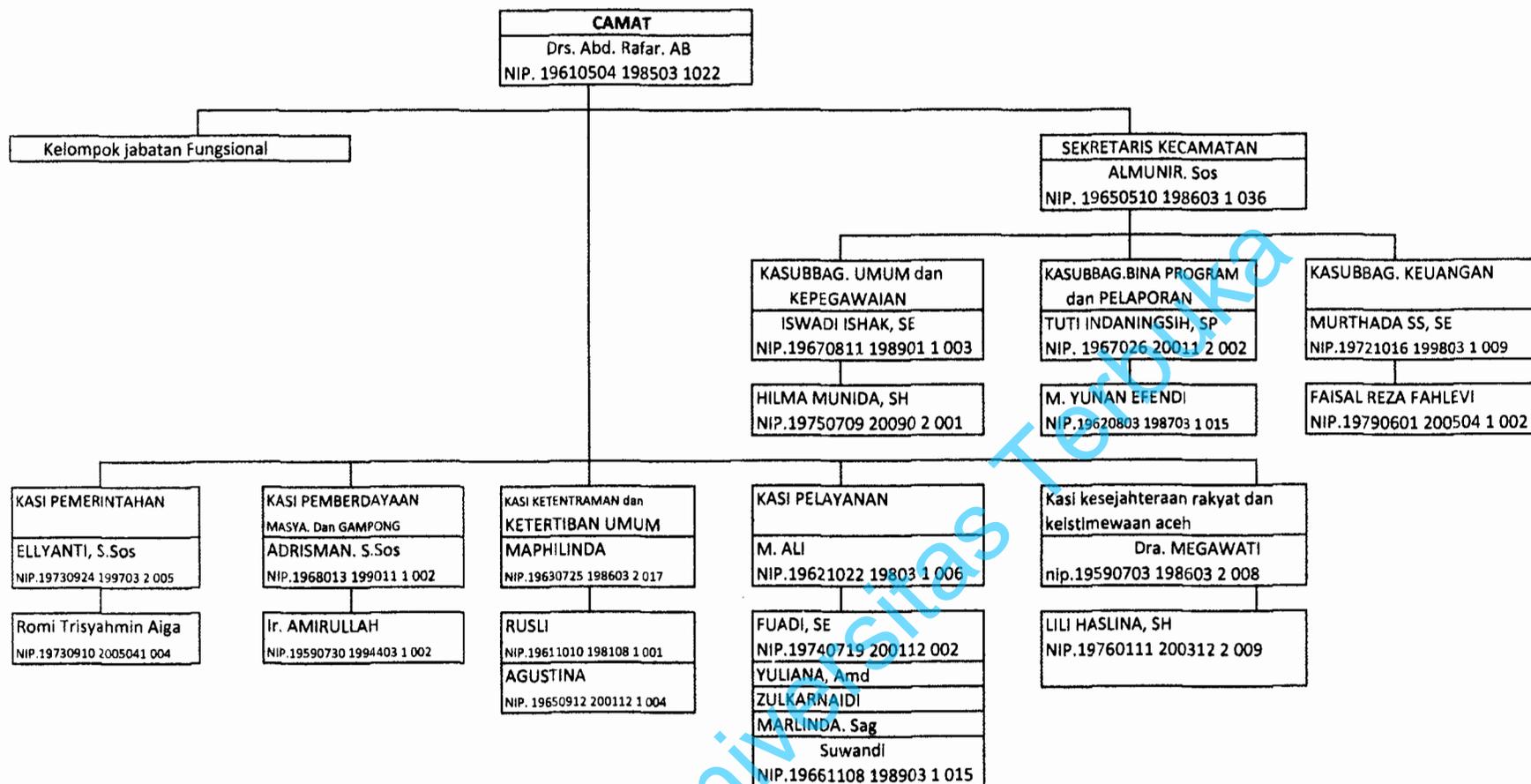
Kepada Yth:
Kepala UBJJ-UT Banda Aceh
 Di

Tempat

1. Sehubungan dengan surat Bapak Nomor : 46/UN3122/LI/I/2014 tanggal 06 Januari 2014, perihal dipokok surat.
2. Sebagai informasi kami beritahukan bahwa, Mahasiswa Bapak yang bernama Nyub, Nip. 018873947 Program Studi Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik-S2 (MAP) telah Selesai melakukan penelitian.
3. Demikian untuk dimaklumi dan atas kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.



 An. Camat Baitussalam
 Sekcam
 Al Mumin, S.Sos
 Pembina/NIP. 19650510 198603 1 036





**QANUN KABUPATEN ACEH BESAR
NOMOR 9 TAHUN 2011**

**TENTANG
RETRIBUSI IZIN GANGGUAN
BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM
DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA**

BUPATI ACEH BESAR,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka untuk pengaturan dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana, atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan;
 - b. bahwa untuk melaksanakan maksud Pasal 141 huruf c Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan Retribusi Izin Gangguan dikategorikan sebagai jenis Retribusi Perizinan Tertentu;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Qanun Kabupaten Aceh Besar tentang Retribusi Izin Gangguan;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 7 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Wilayah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
 4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah beberapa kali diubah kedua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
7. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
8. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3699);
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 36, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3258);
11. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 15 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Besar (Lembaran Daerah kabupaten Aceh Besar Tahun 2010 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 12);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KABUPATEN ACEH BESAR
dan
BUPATI ACEH BESAR
MEMUTUSKAN :

Menetapkan : QANUN KABUPATEN ACEH BESAR TENTANG RETRIBUSI
IZIN GANGGUAN

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Qanun ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten Aceh Besar adalah bagian dari Daerah Provinsi Aceh sebagai suatu Kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang dipimpin oleh seorang Bupati;
2. Pemerintahan kabupaten adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing;
3. Pemerintah daerah kabupaten yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten Aceh Besar adalah unsur penyelenggara pemerintahan daerah kabupaten yang terdiri atas bupati dan perangkat daerah Kabupaten Aceh Besar;
4. Bupati adalah Kepala Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Besar yang dipilih melalui suatu proses demokratis yang dilakukan berdasarkan azas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil;
5. Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten yang selanjutnya disebut DPRK adalah Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Aceh Besar yang anggotanya dipilih melalui pemilihan umum;
6. Qanun Kabupaten adalah peraturan perundang-undangan sejenis peraturan daerah kabupaten yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan dan kehidupan masyarakat Kabupaten Aceh Besar;
7. Pejabat adalah pegawai yang diberi tugas tertentu di bidang Retribusi daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang

meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara (BUMN), atau badan usaha milik daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap;

9. Perizinan Tertentu adalah kegiatan tertentu Pemerintah Kabupaten dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau Badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan dan menjaga kelestarian lingkungan;
10. Retribusi Daerah, yang selanjutnya disebut Retribusi, adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah kabupaten untuk kepentingan orang pribadi atau Badan;
11. Jasa adalah kegiatan Pemerintah Kabupaten Aceh Besar berupa usaha dan pelayanan yang menyebabkan barang, fasilitas atau kemanfaatan lainnya yang dapat dinikmati oleh orang pribadi atau Badan;
12. Retribusi Izin Gangguan adalah pembayaran atas pemberian izin gangguan kepada orang pribadi atau Badan yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan, termasuk pengawasan dan pengendalian kegiatan Usaha secara terus menerus untuk mencegah terjadinya gangguan ketertiban, keselamatan, atau kesehatan umum, memelihara ketertiban lingkungan, dan memenuhi norma keselamatan dan kesehatan kerja;
13. Wajib Retribusi adalah orang pribadi atau Badan yang menurut peraturan perundang-undangan Retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran Retribusi, termasuk penungut atau pemotong Retribusi tertentu;
14. Masa Retribusi adalah suatu jangka waktu tertentu yang merupakan batas waktu bagi Wajib Retribusi untuk memanfaatkan jasa dan perizinan tertentu dari Pemerintah Kabupaten Aceh Besar;
15. Surat Setoran Retribusi Daerah, yang selanjutnya disingkat SSRD, adalah bukti pembayaran atau penyetoran Retribusi yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke Kas Daerah melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Bupati;
16. Surat Ketetapan Retribusi Daerah, yang selanjutnya disingkat SKRD, adalah surat ketetapan Retribusi yang menentukan besarnya jumlah pokok Retribusi yang terutang;
17. Surat Ketetapan Retribusi Daerah Lebih Bayar, yang selanjutnya disingkat SKRDLB, adalah surat ketetapan Retribusi yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran Retribusi karena jumlah kredit Retribusi lebih besar daripada Retribusi yang terutang atau seharusnya tidak terutang;
18. Surat Tagihan Retribusi Daerah, yang selanjutnya disingkat STRD, adalah surat untuk melakukan tagihan Retribusi dan/atau sanksi administratif berupa bunga dan/ atau denda;

19. Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek Retribusi, penentuan besarnya Retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan Retribusi kepada Wajib Retribusi serta pengawasan penyeterannya;
20. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban Retribusi dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan Retribusi daerah;
21. Penyidikan Tindak Pidana di bidang Retribusi Daerah adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh Penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana di bidang Retribusi yang terjadi serta menemukan tersangkanya;
22. Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PPNS adalah pejabat pegawai negeri sipil tertentu dilingkungan pemerintahan kabupaten yang diberi wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan di bidang Retribusi daerah.

BAB II

NAMA, OBJEK DAN SUBJEK RETRIBUSI

Pasal 2

Dengan nama Retribusi Izin Gangguan dipungut Retribusi sebagai pembayaran atas pelayanan pemberian izin gangguan.

Pasal 3

- (1) Objek Retribusi adalah pemberian izin tempat usaha atau kegiatan kepada orang pribadi atau Badan yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan, termasuk pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha secara terus-menerus untuk mencegah terjadinya gangguan ketertiban, keselamatan atau kesehatan umum, memelihara ketertiban lingkungan dan memenuhi norma keselamatan dan kesehatan kerja;
- (2) Tidak termasuk Objek Retribusi adalah tempat usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Besar.

Pasal 4

Subjek Retribusi Izin Gangguan adalah orang pribadi dan/atau Badan yang mendapatkan atau memperoleh izin gangguan.

BAB III
GOLONGAN RETRIBUSI

Pasal 5

Retribusi Izin Gangguan di golongan sebagai Retribusi Perizinan Tertentu.

BAB IV
CARA MENGUKUR TINGKAT PENGGUNAAN JASA

Pasal 6

Tingkat penggunaan jasa Izin Gangguan diukur berdasarkan luas ruang tempat usaha, indeks kawasan dan indeks gangguan;

BAB V
PRINSIP DAN SASARAN DALAM PENETAPAN
STRUKTUR DAN BESARNYA TARIF

Pasal 7

- (1) Prinsip dan sasaran dalam penetapan struktur dan besarnya tarif Retribusi didasarkan atas tujuan untuk menutup sebagian atau seluruhnya biaya penyelenggaraan pemberian izin gangguan;
- (2) Tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengecekan dan pengukuran ruang/tempat usaha, biaya pemeriksaan dan biaya transportasi dalam rangka pengawasan dan pengendalian.

BAB VI
STRUKTUR DAN BESARNYA TARIF

Pasal 8

- (1) Retribusi Izin Gangguan (RIG) dihitung berdasarkan perkalian Luas Ruang Tempat Usaha (LRTU), Indeks Kawasan (IK), Indeks Gangguan (IG) dan Tarif Satuan Retribusi (TSR) sebagaimana disingkat dengan $RIG = LRTU \times IK \times IG \times TSR$.
- (2) Luas Ruang Tempat Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah luas lantai bangunan dan luas ruang terbuka yang digunakan untuk tempat kegiatan atau usaha dan penunjang tempat kegiatan atau usaha;
- (3) Indeks kawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan fungsi-fungsi kawasan sebagai berikut:

a. kawasan industri dan pergudangan	indeks 1;
b. kawasan jasa perdagangan	indeks 2;
c. kawasan perkebunan dan pertanian	indeks 3;

- d. kawasan pariwisata indeks 4;
- e. kawasan perumahan, pemukiman dan perkantoran indeks 5.
- (4) Indeks Kawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati;
- (5) Indeks Gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebagai berikut:
- a. gangguan kecil indeks 1;
- b. gangguan menengah indeks 2;
- c. gangguan besar indeks 3.
- (6) Tarif satuan Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digolongkan berdasarkan interval luasan sebagai berikut:
- | | |
|--|--------------------------|
| a. luas s. d. 100 M ² | Rp. 800 / M ² |
| b. luas 101 s. d. 250 M ² | Rp. 700 / M ² |
| c. luas 251 s. d. 500 M ² | Rp. 550 / M ² |
| d. luas 501 s. d. 1000 M ² | Rp. 450 / M ² |
| e. luas 1001 s. d. 2000 M ² | Rp. 400 / M ² |
| f. luas diatas 2001 M ² | Rp. 350 / M ² |

Pasal 9

Besarnya Retribusi pendaftaran ulang ditetapkan sebesar 50 % (lima puluh persen) dari besaran Retribusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1).

BAB VII

WILAYAH PEMUNGUTAN

Pasal 10

Wilayah pemungutan Retribusi dalam wilayah Kabupaten Aceh Besar

BAB VIII

MASA RETRIBUSI DAN SAAT RETRIBUSI TERHUTANG

Pasal 11

- (1) Masa Retribusi adalah jangka waktu yang lamanya 3 (tiga) tahun;
- (2) Saat terutangnya Retribusi adalah pada saat terbitnya SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.

BAB IX

SURAT PENDAFTARAN

Pasal 12

- (1) Wajib Retribusi wajib mengisi formulir pendaftaran.
- (2) Formulir pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Retribusi atau kuasanya.
- (3) Bentuk, isi serta tata cara pengisian dan penyampaian formulir pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB X

PENETAPAN RETRIBUSI

Pasal 13

- (1) Berdasarkan formulir pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) ditetapkan Retribusi terutang dengan menerbitkan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan;
- (2) Dokumen lain yang dipersamakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa karcis, kupon dan kartu langganan;
- (3) Bentuk, isi dan tata cara penerbitan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Peraturan Bupati.

BAB XI

TATA CARA PEMUNGUTAN

Pasal 14

- (1) Pemungutan Retribusi tidak dapat diborongkan;
- (2) Retribusi dipungut dengan menggunakan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan;
- (3) Dokumen lain yang dipersamakan sebagaimana disebut pada ayat (2) dapat berupa karcis, kupon dan kartu langganan;
- (4) Dalam hal Wajib Retribusi tertentu tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari Retribusi yang terutang yang tidak atau kurang dibayar dan ditagih dengan menggunakan STRD;
- (5) Penagihan Retribusi terutang sebagaimana dimaksud pada ayat (4) didahului dengan Surat Teguran;
- (6) Tata cara pelaksanaan pemungutan Retribusi ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB XII

TATA CARA PEMBAYARAN

Pasal 15

- (1) Pembayaran Retribusi daerah dilakukan di Kas daerah atau ditempat lain yang ditunjuk sesuai waktu yang ditentukan dengan menggunakan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan;
- (2) Dalam hal pembayaran dilakukan ditempat lain yang ditunjuk, maka hasil penerimaan Retribusi daerah harus disetor ke kas daerah paling lambat 1 x 24 jam atau dalam kurun waktu yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Pasal 16

- (1) Pembayaran Retribusi dilakukan secara tunai dan/atau lunas;
- (2) Bupati atau pejabat dapat memberi izin kepada Wajib Retribusi untuk mengangsur Retribusi terutang dalam jangka waktu tertentu dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan;
- (3) Tata cara pembayaran Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
- (4) Bupati atau Pejabat dapat mengizinkan Wajib Retribusi untuk menunda pembayaran Retribusi sampai batas waktu yang ditentukan dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 17

- (1) Pembayaran Retribusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 diberikan Surat Setoran Retribusi Daerah (SSRD);
- (2) Setiap pembayaran dicatat dalam buku penerimaan;
- (3) Bentuk, isi, kualitas, ukuran buku dan tanda bukti pembayaran Retribusi diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XIII

SANKSI ADMINISTRASI

Pasal 18

Dalam hal Wajib Retribusi tertentu tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan Sanksi Administratif berupa denda sebesar 1% (satu persen) setiap bulan dari Retribusi yang terutang atau kurang dibayar dan ditagih dengan menggunakan STRD.

Pasal 19

- (1) Penagihan Retribusi yang terutang yang tidak atau kurang dibayar beserta bunganya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dilakukan dengan menggunakan STRD;

- (2) Penagihan Retribusi terutang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan Surat Teguran;
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penagihan ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB XIV

KEBERATAN

Pasal 20

- (1) Wajib Retribusi tertentu dapat mengajukan keberatan hanya kepada Bupati atau pejabat yang ditunjuk atas SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan;
- (2) Keberatan diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan disertai alasan-alasan yang jelas;
- (3) Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak tanggal SKRD diterbitkan, kecuali apabila Wajib Retribusi dapat menunjukkan bahwa jangka waktu itu tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaannya;
- (4) Keadaan di luar kekuasaannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah suatu keadaan yang terjadi di luar kehendak atau kekuasaan Wajib Retribusi;
- (5) Pengajuan keberatan tidak menunda kewajiban membayar Retribusi dan pelaksanaan penagihan Retribusi.

Pasal 21

- (1) Bupati dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat keberatan diterima harus memberi keputusan atas keberatan yang diajukan dengan menerbitkan Surat Keputusan Keberatan;
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah untuk memberikan kepastian hukum bagi Wajib Retribusi, bahwa keberatan yang diajukan harus diberi keputusan oleh Bupati;
- (3) Keputusan Bupati atas keberatan dapat berupa menerima seluruhnya atau sebagian, menolak atau menambah besarnya Retribusi yang terutang;
- (4) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud ayat (1) telah lewat dan Bupati tidak memberi suatu Keputusan, Keberatan yang diajukan tersebut dianggap dikabulkan.

Pasal 22

- (1) Jika pengajuan Keberatan dikabulkan sebagian atau seluruhnya, kelebihan pembayaran Retribusi dikembalikan dengan ditambah imbalan bunga sebesar 1 % (satu persen) sebulan untuk paling lama 12 (dua belas) bulan;
- (2) Imbalan bunga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak bulan pelunasan sampai dengan diterbitkan SKRDLB.

BAB XV

PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN

Pasal 23

- (1) Atas kelebihan pembayaran Retribusi, Wajib Retribusi dapat mengajukan permohonan pengembalian kepada Bupati;
- (2) Bupati dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan, sejak diterimanya permohonan pengembalian kelebihan pembayaran Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memberikan keputusan;
- (3) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah dilampaui dan Bupati tidak memberikan suatu keputusan, permohonan pengembalian pembayaran Retribusi dianggap dikabulkan dan SKRDLB harus diterbitkan dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan;
- (4) Apabila Wajib Retribusi mempunyai Utang Retribusi lainnya, kelebihan pembayaran Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) langsung diperhitungkan untuk melunasi terlebih dahulu Utang Retribusi tersebut;
- (5) Pengembalian kelebihan pembayaran Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) bulan sejak diterbitkannya SKRDLB;
- (6) Jika pengembalian kelebihan pembayaran Retribusi dilakukan setelah lewat 2 (dua) bulan, Bupati memberikan imbalan bunga sebesar 1% (satu persen) sebulan atas keterlambatan pembayaran kelebihan pembayaran Retribusi;
- (7) Tata cara pengembalian kelebihan pembayaran Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 24

- (1) Permohonan kelebihan pembayaran Retribusi diajukan tertulis kepada Bupati dengan sekurang-kurangnya menyebutkan :
 - a. nama dan alamat Wajib Retribusi;
 - b. Masa Retribusi;
 - c. besarnya kelebihan pembayaran;
 - d. alasan yang singkat dan jelas.
- (2) Permohonan pengembalian kelebihan pembayaran Retribusi disampaikan secara langsung atau melalui pos tercatat;
- (3) Bukti penerimaan oleh pejabat daerah atau bukti pengiriman pos tercatat merupakan bukti saat permohonan diterima Bupati.

Pasal 25

- (1) Pengembalian kelebihan Retribusi dilakukan dengan menerbitkan surat perintah membayar kelebihan Retribusi;
- (2) Apabila kelebihan pembayaran Retribusi diperhitungkan dengan utang

Retribusi lainnya, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), pembayaran dilakukan dengan cara memindahbukukan dan bukti pemindahbukuan juga berlaku sebagai bukti pembayaran.

BAB XVI

PENGURANGAN, KERINGANAN DAN PEMBEBASAN RETRIBUSI

Pasal 26

- (1) Bupati dapat memberikan pengurangan, keringanan dan pembebasan Retribusi;
- (2) Pemberian pengurangan dan keringanan Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memperhatikan kemampuan Wajib Retribusi antara lain dengan mengangsur;
- (3) Tata cara pengurangan, keringanan dan pembebasan Retribusi diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XVII

KEDALUWARSA PENAGIHAN

Pasal 27

- (1) Hak untuk melakukan penagihan Retribusi kedaluwarsa setelah melampaui jangka waktu 3 (tiga) tahun terhitung sejak saat terutangnya Retribusi, kecuali jika Wajib Retribusi melakukan tindak pidana di bidang Retribusi;
- (2) Kedaluwarsa penagihan Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tertanggung jika:
 - a. diterbitkan Surat Teguran;
 - b. ada pengakuan utang Retribusi dari Wajib Retribusi baik langsung maupun tidak langsung.
- (3) Dalam hal diterbitkan Surat Teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, kedaluwarsa penagihan dihitung sejak tanggal diterimanya Surat Teguran tersebut;
- (4) Pengakuan utang Retribusi secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b adalah Wajib Retribusi dengan kesadarannya menyatakan masih mempunyai utang Retribusi dan belum melunasinya kepada Pemerintah Daerah;
- (5) Pengakuan utang Retribusi secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diketahui dari pengajuan permohonan angsuran atau penundaan pembayaran dan permohonan keberatan oleh Wajib Retribusi.

Pasal 28

- (1) Piutang Retribusi yang tidak mungkin ditagih lagi karena hak untuk melakukan penagihan sudah kedaluwarsa dapat dihapuskan.
- (2) Bupati menetapkan Keputusan Penghapusan Piutang Retribusi kabupaten yang sudah kedaluwarsa sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
- (3) Tata cara penghapusan Piutang Retribusi yang sudah kedaluwarsa diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XVIII

PEMERIKSAAN RETRIBUSI

Pasal 29

- (1) Bupati berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban Retribusi daerah dalam rangka melaksanakan peraturan Retribusi kabupaten;
- (2) Wajib Retribusi yang diperiksa wajib :
 - a. memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan Objek Retribusi yang terutang;
 - b. memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dianggap perlu dan memberikan bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau
 - c. memberikan keterangan yang diperlukan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemeriksaan Retribusi diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XIX

INSENTIF PEMUNGUTAN

Pasal 30

- (1) Instansi yang melaksanakan pemungutan Retribusi dapat diberikan insentif atas dasar pencapaian kinerja tertentu;
- (2) Pemberian insentif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten;
- (3) Tata cara pemberian dan pemanfaatan insentif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XX

KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 31

- (1) Pejabat pegawai negeri sipil tertentu di lingkungan pemerintah daerah diberi

wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang Retribusi sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.

(2) Wewenang penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :

- a. menerima, mencari, mengumpulkan dan meneliti keterangan atau laporan berkenaan dengan tindak pidana di bidang Retribusi agar keterangan atau laporan tersebut menjadi lengkap dan jelas;
- b. meneliti, mencari dan mengumpulkan keterangan mengenai orang pribadi atau Badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana Retribusi daerah;
- c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang pribadi atau Badan sehubungan dengan tindak pidana di bidang Retribusi;
- d. memeriksa buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang Retribusi daerah;
- e. melakukan pengeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembukuan, pencatatan dan dokumen-dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap bahan bukti tersebut;
- f. meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang Retribusi;
- g. menyuruh berhenti dan atau melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang dan atau dokumen yang dibawa sebagaimana dimaksud dalam huruf e;
- h. memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana Retribusi;
- i. memanggil orang untuk didengar keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
- j. menghentikan penyidikan;
- k. melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidikan tindak pidana di bidang Retribusi menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

(3) Penyidik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada penuntut umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.

BAB XXI

KETENTUAN PIDANA

Pasal 32

- (1) Wajib Retribusi yang tidak melaksanakan kewajibannya sehingga merugikan keuangan Daerah diancam pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau pidana denda paling banyak 3 (tiga) kali jumlah Retribusi terutang yang tidak atau kurang dibayar;

(2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.

BAB XXII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 33

Hal-hal yang belum diatur dalam Qanun ini, sepanjang mengenai pelaksanaannya akan diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 34

Pada saat Qanun ini mulai berlaku, Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 9 Tahun 2003 tentang Retribusi Izin Gangguan (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2003 Nomor 09, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 09) dan peraturan yang berkaitan dengan Retribusi Izin Gangguan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 35

Qanun ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Qanun ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar.

Disahkan di Kota Jantho
pada tanggal 31 Desember 2011 M
6 Shafar 1433 H

BUPATI ACEH BESAR,

dto

BUKHARI DAUD

Diundangkan di Kota Jantho
pada tanggal 1 Januari 2012 M
7 Shafar 1433 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH BESAR,

dto

ZULKIFLI AHMAD

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR
TAHUN 2012 NOMOR 06

**PENJELASAN
 ATAS
 QANUN KABUPATEN ACEH BESAR
 NOMOR 9 TAHUN 2011**

**TENTANG
 RETRIBUSI IZIN GANGGUAN**

I. UMUM

Bahwa untuk melaksanakan maksud Pasal 141 huruf c Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan Retribusi Izin Gangguan dikategorikan sebagai jenis Retribusi Perizinan Tertentu, dalam rangka pengaturan dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana, atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas.

Pasal 2

Cukup Jelas.

Pasal 3

Cukup Jelas.

Pasal 4

Cukup Jelas.

Pasal 5

Cukup Jelas.

Pasal 6

Yang dimaksud dengan LRTU adalah luas lantai bangunan dan luas ruang terbuka yang digunakan untuk tempat kegiatan atau usaha dan penunjang tempat kegiatan atau usaha.

Yang dimaksud dengan IK adalah Indeks Kawasan.

Pasal 7

Cukup Jelas.

Pasal 8

Yang dimaksud dengan Tarif Retribusi yang selanjutnya dapat disingkat TR adalah besarnya pungutan permeter persegi (M^2) dari luas ruang tempat usaha.

Pasal 9

Yang dimaksud dengan pendaftaran ulang adalah perbaharuan izin, dimana izin yang lama telah habis masa berlakunya. dengan kebesaran tarif Retribusi diberikan setengah dari kebesaran tarif sebelumnya.

- Pasal 10
Cukup Jelas.
- Pasal 11
Cukup Jelas.
- Pasal 12
Cukup Jelas.
- Pasal 13
Cukup Jelas.
- Pasal 14
Cukup Jelas.
- Pasal 15
Cukup Jelas.
- Pasal 16
Cukup Jelas.
- Pasal 17
Cukup Jelas.
- Pasal 18
Cukup Jelas.
- Pasal 19
Cukup Jelas.
- Pasal 20
Cukup Jelas.
- Pasal 21
Cukup Jelas.
- Pasal 22
Cukup Jelas.
- Pasal 23
Cukup Jelas.
- Pasal 24
Cukup Jelas.
- Pasal 25
Cukup Jelas.
- Pasal 26
Cukup Jelas.
- Pasal 27
Cukup Jelas.
- Pasal 28
Cukup Jelas.

Universitas Terbuka

Pasal 29

Cukup Jelas.

Pasal 30

Cukup Jelas.

Pasal 31

Cukup Jelas.

Pasal 32

Cukup Jelas.

Pasal 33

Cukup Jelas.

Pasal 34

Cukup Jelas.

Pasal 35

Cukup Jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR
NOMOR 06

Universitas Terbuka



**QANUN KABUPATEN ACEH BESAR
NOMOR 11 TAHUN 2011
TENTANG
RETRIBUSI PENGGANTIAN BIAYA CETAK KARTU TANDA PENDUDUK
DAN AKTA CATATAN SIPIL**

**BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM
DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA**

BUPATI ACEH BESAR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 12 Tahun 2006 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Akta Catatan Sipil dan Kartu Tanda Penduduk tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sekarang serta dipandang perlu mengatur kembali Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil;
 - b. bahwa sesuai ketentuan Pasal 110 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, dikategorikan kedalam Jenis Retribusi Jasa Umum;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Qanun Kabupaten Aceh Besar tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 7 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Wilayah Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092) ;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Propinsi Daerah Istimewa Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3893);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) ;
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) ;
7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah kedua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438) ;
9. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633) ;
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006

- Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4634) ;
11. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) ;
 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049) ;
 13. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 14. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736) ;
 16. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741) ;
 17. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 119 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5161) ;
 18. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ;

19. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional ;
20. Qanun Aceh Nomor 3 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan Qanun (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2007 Nomor 03, Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 03) ;
21. Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 06, Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 16) ;
22. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 15 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Aceh Besar (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2010 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 12).

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KABUPATEN ACEH BESAR
dan
BUPATI ACEH BESAR

MEMUTUSKAN :

**Menetapkan : QANUN KABUPATEN ACEH BESAR TENTANG RETRIBUSI
PENGANTIAN BIAYA CETAK KARTU TANDA PENDUDUK DAN AKTA
CATATAN SIPIL**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Kabupaten Aceh Besar adalah bagian dari daerah Provinsi Aceh sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang dipimpin oleh seorang Bupati diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Pemerintahan Kabupaten Aceh Besar adalah penyelenggara urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing;
3. Pemerintah daerah kabupaten yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten Aceh Besar adalah unsur penyelenggara pemerintahan daerah kabupaten yang terdiri atas Bupati dan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Besar;
4. Bupati adalah Kepala Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Besar yang dipilih melalui suatu proses demokratis yang dilakukan berdasarkan azas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil;
5. Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten yang selanjutnya disebut DPRK adalah Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Aceh Besar yang anggotanya dipilih melalui pemilihan umum;
6. Qanun kabupaten adalah peraturan perundang-undangan sejenis peraturan daerah kabupaten yang mengatur penyelenggaraan pemerintah dan kehidupan masyarakat Kabupaten Aceh Besar;
7. Pejabat adalah pegawai yang diberi tugas tertentu dihidang Retribusi Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun, Firma, Kongs, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan, Perkumpulan, Yayasan, Organisasi Massa, Organisasi Sosial Politik atau Organisasi lainnya, Lembaga dan bentuk Badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap;
9. Penduduk adalah setiap orang, baik Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing yang bertempat tinggal tetap didalam Wilayah Negara Republik Indonesia dan telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

10. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia;
11. Orang asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia;
12. Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana yang berlaku diseluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
13. Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan;
14. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana;
15. Akta Catatan Sipil terdiri dari akta perkawinan, akta perceraian, akta pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak, akta perubahan nama, akta kelahiran dan akta kematian yang diterbitkan oleh instansi/unit kerja yang menangani bidang pencatatan sipil;
16. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga;
17. Retribusi Daerah, yang selanjutnya disebut retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan;
18. Jasa adalah kegiatan pemerintah daerah berupa usaha dan pelayanan yang menyebabkan barang, fasilitas atau kemanfaatan lainnya yang dapat dinikmati oleh orang pribadi atau Badan;
19. Jasa Umum adalah jasa yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau Badan;
20. Retribusi penggantian biaya cetak akta catatan sipil, kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan;
21. Wajib Retribusi adalah orang pribadi atau Badan yang menurut peraturan perundang-undangan Retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran Retribusi, termasuk pemungut dan pemotong Retribusi tertentu;

22. Masa Retribusi adalah suatu jangka waktu tertentu yang merupakan batas waktu bagi Wajib Retribusi untuk memanfaatkan jasa dan perizinan tertentu dari pemerintah daerah yang bersangkutan;
23. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SKRD, adalah surat ketetapan Retribusi yang menentukan besarnya pokok Retribusi yang terutang;
24. Surat Tagihan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat STRD, adalah surat untuk melakukan tagihan Retribusi dan/atau sanksi administratif berupa bunga dan/atau denda;
25. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban Retribusi dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan Peraturan Perundang-undangan Retribusi Daerah;
26. Penyidikan tindak pidana dibidang Retribusi adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana dibidang Retribusi yang terjadi serta menemukan tersangkanya;
27. Penyidik Pegawai Negeri Sipil selanjutnya disingkat PPNS adalah pejabat pegawai negeri sipil tertentu dilingkungan pemerintah daerah yang diberi wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan tindak pidana dibidang Perpajakan Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.

BAB II

NAMA, OBJEK DAN SUBJEK RETRIBUSI

Pasal 2

- (1) Dengan nama Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, dipungut Retribusi atas penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil;
- (2) Objek Retribusi adalah pelayanan penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil yang meliputi pelayanan atas:
 - a. kartu tanda penduduk;
 - b. kartu keterangan bertempat tinggal;

- c. kartu penduduk sementara;
 - d. kartu identitas penduduk musiman;
 - e. kartu identitas kerja;
 - f. kartu keluarga; dan
 - g. akta catatan sipil yang meliputi akta perkawinan, akta perceraian, akta pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak, akta perubahan nama bagi Warga Negara Asing dan akta kematian.
- (3) Subjek Retribusi adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh jasa pencetakan Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

BAB III GOLONGAN RETRIBUSI

Pasal 3

Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, digolongkan sebagai Retribusi Jasa Umum.

BAB IV CARA MENGUKUR TINGKAT PENGGUNAAN JASA

Pasal 4

- (1) Tingkat penggunaan jasa diukur berdasarkan jumlah dan jenis dokumen catatan sipil yang dicetak;
- (2) Alokasi beban biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi penggantian biaya cetak dan kegiatan operasional atas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan akta catatan sipil.

BAB V PRINSIP DAN SASARAN DALAM PENETAPAN STRUKTUR DAN BESARNYA TARIF RETRIBUSI

Pasal 5

Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil hanya memperhitungkan biaya pencetakan dan pengadministrasian.

BAB VI
KEWAJIBAN
Pasal 6

- (1) Setiap penduduk wajib memiliki akta kelahiran ;
- (2) Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun, telah kawin atau pernah kawin, wajib memiliki kartu tanda penduduk;
- (3) Bagi penduduk warga negara asing yang tinggal dan menetap dalam Kabupaten Aceh Besar, wajib memiliki kartu tanda penduduk warga negara asing yang dilengkapi dengan keterangan warga negara;
- (4) Setiap penduduk wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui keuchik dan camat;
- (5) Orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana;
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan ayat (5) sebagai dasar untuk penerbitan kartu keluarga.

BAB VII
MASA BERLAKU
Pasal 7

- (1) Kartu Tanda Penduduk (KTP) berlaku selama 5 (lima) tahun ;
- (2) Bagi penduduk warga negara Indonesia yang telah berusia 60 (enam puluh) tahun diberikan kartu tanda penduduk yang berlaku seumur hidup;
- (3) Kartu tanda penduduk seumur hidup hanya berlaku bagi warga negara Indonesia yang bertempat tinggal tetap dan tidak terlibat langsung atau tidak langsung dengan organisasi terlarang.

BAB VIII
STRUKTUR DAN BESARNYA TARIF RETRIBUSI
Pasal 8

Struktur dan besarnya tarif Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil ditetapkan sebagai berikut :

1. Penggantian biaya cetak kartu tanda penduduk :		
a. Kartu tanda penduduk:		
1. KTP Nasional	Rp.	5.000,-
2. e - KTP	Rp.	30.000,-
b. Kartu keterangan bertempat tinggal	Rp.	3.000,-
c. Kartu penduduk sementara	Rp.	10.000,-
d. Kartu identitas penduduk musiman	Rp.	10.000,-
e. Kartu identitas kerja	Rp.	10.000,-
f. Kartu keluarga	Rp.	7.000,-
2. Penggantian biaya cetak akta catatan sipil:		
a. Akta perkawinan :		
1. bagi warga negara Indonesia sebesar	Rp.	100.000,-
2. bagi warga negara asing sebesar	Rp.	100.000,-
b. Akta perceraian		
1. bagi warga negara Indonesia sebesar	Rp.	250.000,-
2. bagi warga negara asing sebesar	Rp.	250.000,-
c. Akta Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak :		
1. pengangkatan anak bagi warga negara Indonesia	Rp.	200.000,-
2. pengangkatan anak bagi warga negara asing	Rp.	200.000,-
3. pengakuan anak bagi warga negara Indonesia	Rp.	200.000,-
4. pengakuan anak bagi warga negara asing	Rp.	200.000,-
5. pengesahan anak bagi warga negara Indonesia	Rp.	100.000,-
6. pengesahan anak bagi warga negara asing	Rp.	100.000,-
d. Akta Perubahan Nama :		
1. bagi warga negara Indonesia sebesar	Rp.	75.000,-
2. bagi warga negara asing sebesar	Rp.	75.000,-
e. Akta Kematian:		
1. Akta kematian bagi warga negara Indonesia sebesar	Rp.	5.000,-
2. Akta kematian bagi warga negara asing sebesar	Rp.	5.000,-

BAB IX
PEMBEBASAN RETRIBUSI

Pasal 9

- (1) Setiap anak usia 0 hari sampai dengan 60 hari dibebaskan dari pembayaran Retribusi akta kelahiran;
- (2) Anak usia 0 hari sampai dengan 60 hari yang dibebaskan dari Retribusi akta kelahiran adalah anak yang orang tuanya berdomisili di Kabupaten Aceh Besar dengan melampirkan fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) kedua orang tua.

Pasal 10

Penentuan anak usia 0 hari sampai dengan 60 hari sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 harus dibuktikan dengan surat keterangan lahir dari Bidan/Rumah Bersalin/Puskesmas, surat keterangan kelahiran dari Geuchik setempat, foto copy Akta Perkawinan atau surat nikah dari orang tua anak yang bersangkutan;

BAB X
WILAYAH PEMUNGUTAN

Pasal 11

Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil dipungut dalam wilayah daerah Kabupaten Aceh Besar.

BAB XI
TATA CARA PEMUNGUTAN

Pasal 12

- (1) Pemungutan Retribusi tidak dapat diborongkan;
- (2) Retribusi dipungut dengan menggunakan SKRD atau dokumen lainnya yang dipersamakan.

BAB XII
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 13

- (1) Dalam hal Wajib Retribusi tertentu tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administratif berupa denda sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari Retribusi yang terutang yang tidak atau kurang dibayar dan ditagih dengan menggunakan STRD;

- (2) Penagihan Retribusi terutang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan Surat Teguran;
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penagihan diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 14

Keterlambatan pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, dikenakan denda sebesar Rp. 20.000,- (dua puluh ribu rupiah).

BAB XIII

TATA CARA PEMBAYARAN

Pasal 15

- (1) Pembayaran Retribusi yang terutang harus dilunasi sekaligus dimuka;
- (2) Untuk kartu tanda penduduk, Retribusi yang terutang dilunasi dimuka untuk 1 (satu) kali Masa Retribusi;
- (3) Tata cara pembayaran, penyetoran dan tempat pembayaran Retribusi diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XIV

PENGURANGAN DAN KERINGANAN RETRIBUSI

Pasal 16

- (1) Bupati berdasarkan permohonan Wajib Retribusi dapat memberikan pengurangan dan keringanan Retribusi;
- (2) Pemberian pengurangan dan keringanan Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memperhatikan kemampuan masyarakat;

BAB XV

KEDALUWARSA PENAGIHAN

Pasal 17

- (1) Hak untuk melakukan penagihan Retribusi menjadi kedaluwarsa setelah melampui waktu 3 (tiga) tahun terhitung sejak saat terutangnya Retribusi, kecuali jika Wajib Retribusi melakukan tindak pidana di bidang Retribusi;
- (2) Kedaluwarsa penagihan Retribusi sebagaimana dimaksud ayat (1) tertanggung jika:
 - a. diterbitkan Surat Teguran, atau
 - b. ada pengakuan utang Retribusi dari Wajib Retribusi baik langsung maupun tidak langsung.

- (3) Dalam hal diterbitkan Surat Teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, kedaluwarsa penagihan dihitung sejak tanggal diterimanya surat teguran tersebut;
- (4) Pengakuan utang Retribusi secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b adalah Wajib Retribusi dengan kesadarannya menyatakan masih mempunyai utang Retribusi dan belum melunasinya kepada Pemerintah Daerah;
- (5) Pengakuan utang Retribusi secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diketahui dari pengajuan permohonan angsuran atau penundaan pembayaran dan permohonan keberatan oleh Wajib Retribusi.

Pasal 18

- (1) Piutang Retribusi yang tidak mungkin ditagih lagi karena hak untuk melakukan penagihan sudah kedaluwarsa dapat dihapuskan;
- (2) Bupati menetapkan keputusan penghapusan piutang Retribusi yang sudah kedaluwarsa sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
- (3) Tata cara penghapusan piutang Retribusi yang sudah kedaluwarsa diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XVI

INSENTIF PEMUNGUTAN

Pasal 19

- (1) Instansi yang melaksanakan pemungutan Retribusi dapat diberikan insentif atas dasar pencapaian kinerja tertentu;
- (2) Pemberian insentif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten;
- (3) Tata cara pemberian dan pemanfaatan insentif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XVII

PENYIDIKAN

Pasal 20

- (1) Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan pemerintah daerah diberi wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan tindak pidana dibidang Retribusi Daerah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana;

(2) Wewenang penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :

- a. menerima, mencari, mengumpulkan atau meneliti keterangan atau laporan berkenaan dengan tindak pidana dibidang Retribusi Daerah agar laporan atau keterangan tersebut menjadi lengkap dan jelas;
- b. meneliti, mencari dan mengumpulkan keterangan mengenai orang pribadi atau Badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana Retribusi Daerah;
- c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang pribadi atau Badan sehubungan dengan tindak pidana Retribusi Daerah;
- d. memeriksa buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana dibidang Retribusi Daerah;
- e. melakukan penggeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembukuan, pencatatan dan dokumen-dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap bahan bukti tersebut;
- f. meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana dibidang Retribusi Daerah;
- g. menyuruh berhenti dan atau melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang dan atau dokumen yang dibawa sebagaimana dimaksud pada huruf e;
- h. memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana Retribusi Daerah;
- i. memanggil orang untuk mendengarkan keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
- j. menghentikan penyidikan;
- k. melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidik tindak pidana dibidang Retribusi Daerah menurut hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

(3) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada penuntut umum sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.

BAB XVIII

KETENTUAN PIDANA

Pasal 21

(1) Wajib Retribusi yang tidak melaksanakan kewajibannya sehingga merugikan keuangan Daerah diancam pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau pidana

denda paling banyak 3 (tiga) kali jumlah Retribusi terutang yang tidak atau kurang dibayar;

(2) Tindak pidana yang dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.

BAB XIX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 22

- (1) Penggantian biaya cetak e-KTP (elektronik Kartu Tanda Penduduk) akan dipungut apabila pemerintah pusat tidak lagi menyediakan blangko e- KTP secara gratis;
- (2) Penggantian biaya cetak e-KTP kepada warga masyarakat akibat kelalaiannya sendiri yang mengakibatkan hilangnya e-KTP dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BAB XX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 23

- (1) Hal-hal yang belum diatur dalam Qanun ini, sepanjang mengenai pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati;
- (2) Dengan berlakunya Qanun ini, maka Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 12 Tahun 2006 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Akta Catatan Sipil dan Kartu Tanda Penduduk (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2007 Nomor 13), serta segala ketentuan yang mengatur hal yang sama dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Pasal 24

Qanun ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Qanun ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar.

Disahkan di Kota Jantho

pada tanggal 31 Desember 2011 M
6 Shafar 1433 H

BUPATI ACEH BESAR,

dto

BUKHARI DAUD

Diundangkan di Kota Jantho
pada tanggal 1 Januari 2012 M
7 Shafar 1433 H

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH BESAR,**

dto

ZULKIFLI AHMAD

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR
TAHUN 2012 NOMOR 08

Universitas Terbuka

PENJELASAN
ATAS
QANUN KABUPATEN ACEH BESAR
NOMOR 11 TAHUN 2011
TENTANG
RETRIBUSI PENGGANTIAN BIAYA CETAK KARTU TANDA PENDUDUK DAN AKTA
CATATAN SIPIL

I. UMUM

Bahwa dalam rangka usaha untuk lebih meningkatkan pelaksanaan yang nyata dan bertanggung jawab sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah beberapa kali di ubah, terakhir dengan dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, maka tentunya perlu usaha-usaha strategis dan berkesinambungan untuk menggali sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara berdaya guna dan berhasil guna.

Kabupaten Aceh Besar sebagai salah satu Kabupaten di Provinsi Aceh dengan jumlah penduduk yang besar, tentunya memiliki potensi yang besar pula dan salah satu diantaranya adalah Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil yang perlu diatur kembali sesuai pedoman dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil sangat penting bagi kedudukan hukum seseorang dalam aspek baik hubungan dibidang keperdataan maupun pidana, sehingga masalah kependudukan dan pencatatan sipil ini sangat penting dalam kehidupan kemasyarakatan.

Selain dari pada pembinaan terhadap aspek legalitas dari dokumen pencatatan sipil dan kependudukan dimaksud, juga sasaran penting lainnya adalah peningkatan pendapatan untuk pembiayaan dalam rangka pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan Kabupaten Aceh Besar.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas

Pasal 2

Ayat 2

huruf g

Yang dimaksud Akta Pengesahan Anak adalah pengesahan terhadap didalam pengakuan dari kedua orang tua, sedangkan Akta Pengakuan anak adalah terhadap anak yang lahir sebelum orang tuanya melakukan pencatatan perkawinan pada unit/satuan kerja yang telah diakui pada saat melakukan pencatatan perkawinan.

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

Ayat (1)

Penggunaan jasa dihitung dengan cara melakukan perkalian antara tarif retribusi dengan tingkat penggunaan jasa oleh masyarakat dan ditetapkan secara bulanan dan/atau pertahun, mengandung arti bahwa pemberian jasa dengan pengenaan tarif harus adil dan seimbang serta realistis sehingga penetapan besarnya retribusi melalui suatu analisis yang akurat kemudian aparat dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan tenggang waktu dan/atau jadwal yang ketat/konsisten untuk alokasi waktu suatu jenis pelayanan.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Cukup Jelas

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Cukup Jelas

Pasal 9

Cukup Jelas

Pasal 10

Yang dimaksud dengan Surat Keterangan Bidan, Rumah Bersalin/ Puskesmas, merupakan suatu form/formulir yang telah ditentukan dalam Qanun ini dan form/formulir ini hanya dapat dikeluarkan oleh Bidan, Rumah Bersalin/ Puskesmas yang terdaftar di pemerintah.

Pasal 11

Cukup Jelas

Pasal 12

Cukup Jelas

Pasal 13

Cukup Jelas

Pasal 14

Cukup Jelas

Pasal 15

Cukup Jelas

Pasal 16

Cukup Jelas

Pasal 17

Cukup Jelas

Pasal 18

Cukup Jelas

Pasal 19

Cukup Jelas

Pasal 20

Cukup Jelas

Pasal 21

Cukup Jelas

Pasal 22

Cukup Jelas

Pasal 23

Cukup Jelas

Pasal 24

Cukup Jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR
NOMOR 08**

PERMOHONAN IZIN GANGGUAN (HO)
(HINDER ORDINANTIE)

Kota Jantho, 2014

Kepada Yth,
BUPATI ACEH BESAR
C/q . Kantor Pelayanan Terpadu Satu
Pintu (KPTSP) Kab. Aceh Besar
di –
Kota Jantho

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama :
2. Umur :
3. Pekerjaan :
4. Alamat :

Sebagai Bahan Pertimbangan, bersama ini kami lampirkan :

1. Surat Rekomendasi Asli dari Camat setempat
2. Surat Pernyataan tidak keberatan dari tetangga sebelah menyebelah yang diketahui kepala desa setempat
3. Surat Keterangan Status Tanah
4. Foto Copy KTP 1 (satu) lembar
5. Pas photo 3x4 cm 3 (tiga) lembar
6. Akte Pendirian Perusahaan (bagi usaha yang menimbulkan dampak lingkungan)
7. Rekomendasi dari KANPEDALDA (bagi usaha yang menimbulkan dampak lingkungan)
8. Keterangan tentang daya listrik, mesin yang digunakan, buatan, tahun

Dengan ini mengajukan Permohonan Izin Gangguan / Hinder Ordinantie (HO) dengan keterangan sebagai berikut :

1. Nomor HO
(**diisi oleh petugas**) :
2. Berlaku s/d tanggal
(**diisi oleh petugas**) :
3. Luas / Tinggi Bangunan :
4. Jenis Bangunan :
5. Nama Perusahaan/Badan Hukum :
6. Daya Listrik :(PK)
7. Mesin yang Digunakan : - Merk :
- Buatan :
- Tahun :
8. Alamat Tempat Usaha/Bangunan :
9. Untuk Melakukan Kegiatan :
10. Nomor Akte Badan Hukum :

11. Jumlah Tenaga Kerja :
12. Nilai Investasi : Rp.
13. Waktu Kegiatan Usaha : Siang / Malam / Siang dan Malam
14. Tempat Usaha berbatasan dengan :

- **Sebelah Barat** :
- Nama :
- Pekerjaan :
- **Sebelah Timur** :
- Nama :
- Pekerjaan :
- **Sebelah Utara** :
- Nama :
- Pekerjaan :
- **Sebelah Selatan** :
- Nama :
- Pekerjaan :

Demikian Permohonan ini disampaikan dengan sebenarnya.

Hormat Kami

(.....)

**SURAT PERNYATAAN PENCEGAHAN/PENGENDALIAN
GANGGUAN DAN PENCEMARAN LINGKUNGAN**

Aceh Besar,2014

Yang bertandatangan dibawah ini kami :

1. Nama :
2. Tempat.Tgl.Lahir :
3. Pekerjaan :
4. Alamat :
5. Perusahaan/Badan Hukum :

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa sehubungan dengan permohonan saya mengenai Izin Gangguan (HO) untuk bangunan di :

1. Lokasi Bangunan/Usaha :
2. Nama Pemilik Tanah :
3. Didirikan diatas tanah : Hak Milik / Hak Guna Bangunan / Hak Sewa

Saya sanggup untuk mengusahakan pencegahan dan pengendalian dan mentaati hal-hal berikut :

- 1) Mencegah timbulnya Radiasi dan Pencemaran Lingkungan baik berupa limbah padat, cair, gas, suara dan Lainnya yang bisa menyebabkan Gangguan ;
- 2) Menciptakan suasana yang nyaman, sehat dan bersih pada lingkungan bangunan/tempat usaha ;
- 3) Menjaga ketertiban, ketentraman dan ketenangan lingkungan serta mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
- 4) Kegiatan usaha yang dijalankan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Apabila dalam melaksanakan usaha ini terjadi Gangguan/Pencemaran Lingkungan dan menimbulkan kerugian kepada pihak lain, saya bersedia untuk menghentikan dan/atau menutup kegiatan usaha saya atau ijin ditinjau ulang pemerintah serta sanggup mentaati segala peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini kami buat tanpa ada tekanan dari pihak manapun

Kepala Desa :

Hormat Kami

Materai 6000

(.....)

(.....)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN TETANGGA / LINGKUNGAN

Aceh Besar,2014

Yang bertanda tangan di bawah ini, kami para tetangga/lingkungan terdekat dari bangunan/tempat usaha : di lokasi :

Jalan :
 Desa :
 Kecamatan :
 Kabupaten :

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kami tidak keberatan/menyetujui bangunan/tempat usaha tersebut diatas, dengan ketentuan pemilik/penanggung jawab bangunan/tempat usaha harus mentaati Surat Pernyataan Pencegahan/Pengendalian Gangguan dan Pencemaran Lingkungan yang telah disepakati.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sesungguhnya tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Yang memberi pernyataan.

1. Sebelah Utara :

- 1.1. (.....)
 1.2. (.....)
 1.3. (.....)

2. Sebelah Selatan :

- 2.1. (.....)
 2.2. (.....)
 2.3. (.....)

DENAH LOKASI TEMPAT USAHA

- 1. Nama :
- 2. Tempat.Tgl.Lahir :
- 3. Pekerjaan :
- 4. Alamat :
- 5. Perusahaan/Badan Hukum :



Hormat Kami

(.....)