

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENINGKATAN PELAYANAN UMUM
DI KECAMATAN LUT TAWAR
KABUPATEN ACEH TENGAH**



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

Disusun Oleh :

SELAMADDIN

NIM: 018873542

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014**

ABSTRAK

“Peningkatan Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah”.

Penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. artinya suatu bentuk pelayanan yang efektif menjadi suatu kebutuhan yang dapat mendatangkan keuntungan ganda. Keuntungan bagi masyarakat yang menerima pelayanan, juga keuntungan bagi aparat yang memberikan pelayanan. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit, penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti, ini merupakan pegalaman peneliti sendiri dalam proses pembuatan KTP. Tujuan penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan pelaksanaan dan Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran Di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana kantor kecamatan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan khususnya menyangkut pelayanan adminstarasi Pengurusan KTP, KK, dan AKTA Kelahiran dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah setelah dibentuk menjadi Kecamatan Lut Tawar kualitas pelayanan yang diberikan berada masyarakat pada kategori baik. Penelitian ini diukur dengan menggunakan 10 indikator. Kesepuluh indikator tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi pelayanan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kejujuran petugas, dan kenyamanan.

ABSTRACT

" Improvement Public Service in District Lut Tawar Central Aceh Tengah "

The delivery of public services , orientation powerful power has been made the bureaucracy became increasingly distant from its mission to provide public services . Bureaucracy and officials more established itself as ruler rather than as a public servant That mean form of effective services become a necessity that can double benefits . The advantage for the people who receive the services , also benefits for officers who provide services . Strategic role of government , will be largely supported by the ability of government officials carry out their duties and functions . One of the major challenges facing the government is the ability to carry out activities effectively and efficiently . as long the government apparatus is identical to the performance of the convoluted , full of corruption and there is no definitive standard , this is the researcher 's own rules of thumb in proses ID card . The purpose of this study is to describe the implementation and factors that affect the exercising Care ID card , birth certificate KK In District Lut Tawar Central Aceh Tengah .

This Kind of research is descriptive - qualitative , the study that aims to provide an overview of how the district office to provide public services in the field of services, especially regarding administration Handling services KTP . KK , and DEED Birth to improve the public service in the District of District Lut Tawar Bargaining Aceh Tengah .

Based on the results we concluded that the quality of service in the District General Lut Tawar Aceh Tengah after formed into a Lut Tawar quality of services provided are the people in either category . This study measured using are 10 indicators . The ten indicators are simplicity , clarity , certainty of time , the accuracy of service . security , responsibility , completeness of facilities and infrastructure , ease , discipline , courtesy and friendliness . honesty officers , and comfort able.



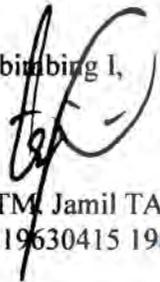
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

Judul TAPM : Peningkatan Pelayanan Umum dikecamatan Lut Tawar
Kabupaten Aceh Tengah

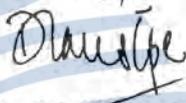
Penyusun TAPM : Selamaddin
NIM : 018873542
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : 21 Nopember 2014

Menyetujui :

Pembimbing I,

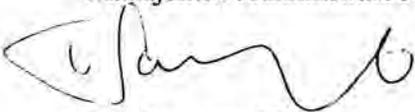

Dr. TM. Jamil TA, M.Si
NIP. 19630415 198810 1001

Pembimbing II,


Dr. Sri Sedyaningsih, M.Si
NIP. 19623101 198812 2 001

Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu/ Program Magister
Manajemen Administrasi Publik


Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur Program Pascasarjana


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



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASAJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : **Selamaddin**
 NIM : **018873542**
 Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
 Judul Tesis : **Peningkatan Pelayanan Umum dikecamatan Lut Tawar
 Kabupaten Aceh Tengah**

Telah mempertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,
 Program Studi administrasi Publik, Universitas Terbuka pada

Hari/Tanggal : **Jum`at / 21 November 2014**

Waktu : **18 45 – 20 45**

Dan telah Dinyatakan **LULUS/ ~~TIDAK LULUS~~**

PANITIA PENGUJI TESIS

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

Penguji Ahli : **Prof. Dr. Aries Djaenuri**

Pembimbing I : **Dr. TM. Jamil TA, M.Si**
NIP.19630415 198810 1 001

Pembimbing II : **Dr. Sri Sedianingsih, M.Si**
NIP.19623101 198812 2 001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telpon. 021.7415050, Fax. 021. 7415588

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Peningkatan Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Banda Aceh, 21 November 2014

Saya yang meyakini,



SELAMADDIN,S.Pd
NIM.018873542

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah Swt. Shalawat dan salam kepada Rasullullah Muhammad saw. Berkat rahmat dan hidayah Allah Swt. penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Peningkatan Pelayanan Umum dikecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah”. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari Tesis ini terwujud dengan melibatkan banyak pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, fasilitas, kemudahan, bantuan pemikiran, arahan, dan bimbingan serta berbagai hal lainnya sehingga Tesis ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Istri yang tercinta yaitu *Masdiana, Ama. Pd* yang tak henti-hentinya telah memberikan dorongan moril dan materil kepadasaya dalam menempuh pendidikan selama ini, tak ada kata yang bisa mewakili rasa terima kasih. Dan Anak-Anaku yang tersayang Dewi Fitriani, Amd. Keb, Briptu Sanjani, dan Ervan Juhri terima kasih banyak bantuan dan supportnya selama ini Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada mereka. Pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Terbuka Prof. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D.
2. Direktur Pascasarjana Universitas terbuka Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D
3. Ketua Prodi Manajemen Administrasi Publik

4. Bapak Dr. TM. Jamil TA, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Sri Sedyaningsih, M.Si. selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
5. Teman-teman seperjuangan Yaitu : Bapak Drs. Reno Alfian, Drs. Ismail, Salismarosa S.Pd, Muhammad Jasli, S.Ag, dan Masidah Pasaribu, S.Pd. Perjuangan kita bukan sampai disini mari kita Lanjutkan menggapai Impian Masa Depan yang Cerah untuk kemajuan pendidikan di Dataran Tinggi Tanah Gayo!!!
6. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang patut mendapatkan ucapan terima kasih.

Demikianlah kata pengantar ini penulis paparkan, seluruhnya penulis serahkan kepada Allah SWT, untai doa keselamatan dan kesejahteraan atas mereka yang telah memberikan bantuan kepadaku, karena aku hanyalah insan yang penuh dengan keterbatasan yang hanya mampu mengucapkan "TERIMA KASIH".

Banda Aceh, Desember 2014
Peneliti

Selamaddin

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Bagan	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	7
1. Hakikat Keefektifan	7
2. Pelayanan Umum	13
3. Manfaat Pelayanan Umum	16
4. Asas Pelayanan Umum	16
5. Standar pelayanan Umum Daerah	20
6. Efektivitas Pelayanan Umum	29
7. Hakikat Kecamatan.....	31
8. Pelayanan Kecamatan	32
8. Kualitas Pelayanan Umum	35
B. Kerangka Berpikir	36
1. Pelayan Umum	36
2. Konsep Birokrasi	42
3. Pemerintah Kecamatan	43
4. Penjelasan Skema	46
C. Definisi Oprasional	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	48
B. Sumber Penelitian	48
C. Waktu Penelitian	49
D. Metode Pengumpulan Data	49

E. Prosedur Pengumpulan Data	50
F. Analisis Data	51

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	52
1. Kartu Keluarga	54
2. Kartu Tanda Penduduk	54
3. Akte Kelahiran	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian	73
1. Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK dan Akte Kelahiran Di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.....	73
2. Faktor-Faktor apa yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK dan Akte Kelahiran Di Kecamatan Lut Tawar.....	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	86
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	89
-----------------------------	----



DAFTAR BAGAN

Kerangka Fikir	48
Steruktur Organisasi Kecamatan Lut Tawar	54



Daftar Lampiran

Lampiran I Lembar Kuisisioner Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Tesis ...	92
Lampiran II Transkrip Wawancara Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Tesis	106



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah secara umum memiliki amanah yang sangat besar terhadap rakyatnya. Pemerintahan dikatakan kuat yaitu pemerintahan yang mendapat dukungan penuh dari rakyatnya. Dalam hal ini, rakyat berperan penting dalam rangka melanggengkan kekuasaan pemerintahan. Oleh karena itu sebagai wujud rasa terima kasih atas dukungan rakyat tersebut, sudah sepantasnyalah pemerintah (melalui aparat birokrasi) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat/publik. Pelayanan yang diwujudkan adalah pelayanan yang berorientasi pada rakyat. Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut "Pelayanan masyarakat" (Public Servant).

Secara teoretis otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum, karena dengan adanya otonomi daerah dapat menciptakan kesetaraan posisi antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pelayanan umum adalah merupakan instrument kebijakan pemerintah untuk menurunkan kemiskinan dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat serta perbaikan yang berkualitas dari pelayanan umum merupakan suatu investasi dalam peningkatan modal manusia Prasojo (2011:235). Dengan demikian akan membawa dampak pada produktivitas masyarakat di masa

yang akan datang dan pada saat yang sama, pelayanan umum itu secara langsung memenuhi konsumsi dasar yang merupakan tujuan dari kebijaksanaan pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Supriyanto dan Sugiyanti, (2001:20) mengatakan bahwa pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan/mengurus keperluan orang lain. Selain itu, Moenir (2008:68) juga mengemukakan pendapatnya mengenai 'pelayanan' yaitu proses dalam berbuat baik. Pendapat lain dikemukakan oleh Boediono (2003:60) tentang pengertian 'pelayanan' yaitu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi (pemerintah), dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Sebab aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Perihal 'pelayanan public' ini, menurut Sianipar, (2000:60) "adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah, termasuk pelaku bisnis BUMN/BUM dan swasta dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan undang-undang berlaku". Sedangkan 'pelayanan publik' menurut Mahmudi (2005:229) "adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Secara umum bangsa Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki hasil bumi yang melimpah dan negara kepulauan yang memiliki hasil laut yang beraneka ragam, Indonesia juga kaya akan hasil tambang sehingga apabila diolah secara efektif dan efisien dapat menghasilkan nilai ekonomi yang tinggi. Dalam konteks pertanahan, tanah merupakan permukaan bumi yang berupa daratan tempat manusia berdiri, bertempat tinggal, bercocok tanam dan segala jenis usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya juga yang terpenting adalah tempat dimana suatu negara berdiri untuk melindungi, mengayomi rakyatnya dan untuk mencapai tujuan hidup yaitu kemakmuran dan kesejahteraan melalui usaha yang dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan masyarakat tentang KTP, KK, dan AKTE dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan Umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Lut Tawar dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat kecamatan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan Umum.

Eksistensi efektivitas pelayanan Umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh disiplin kerja Aparat Pemerintah terhadap efektifitas pelayanan Umum, khususnya di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat.

Berkembangnya budaya paternalistik ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan kepentingan elit politik dan birokrasi sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Elit politik dan birokrasi atau yang dekat dengan mereka, sering kali memperoleh perlakuan istimewa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda tergantung pada kedekatannya dengan elite birokrasi dan politik. Hal seperti ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh birokrasi publik.

Pelaksanaan tugas aparat yang selama ini berkesan berbelit-belit kurang bersahabat dan tidak dalam berbagai bidang harus dihindari. Artinya suatu bentuk pelayanan yang efektif menjadi suatu kebutuhan yang dapat mendatangkan keuntungan ganda. Keuntungan bagi masyarakat yang menerima pelayanan, juga keuntungan bagi aparat yang memberikan pelayanan.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja

yang berbelit-belit, penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti, ini merupakan pegalaman peneliti sendiri dalam peroses pembuatan KTP.

Berdasarkan fenomena serta uraian yang telah dipaparkan tersebut menjadi landasan peneliti menarik kesimpulan bahwa penelitian ini penting untuk dilaksanakan. Adapun yang menjadi judul dalam penelitian ini adalah **Peningkatan Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah penelitian ini diajukan dalam bentuk pertanyaan penelitian ini agar prosedur kerja penelitian lebih jelas dan terarah.

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran Di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah?
2. Faktor-Faktor apakah yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran Di Kecamatan Lut Tawar?

C. Tujuan Penelitian

Relevan dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan tersebut, penelitian ini mempunyai dua tujuan.

1. Mendeskripsikan Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran Di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

2. Mendeskripsikan Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran Di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yakni *pertama*, Penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya yang membahas Administrasi Publik. *Kedua*, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan umumnya bagi Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah pada kemudian khususnya bagi Kecamatan Lut Tawar dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat terutama pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan tersebut.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Bagian dalam bab ini merupakan uraian teori-teori yang relevan yang mendukung penelitian. Hal ini dilakukan agar penelitian ini memiliki landasan teori yang kuat. Selain itu, agar penelitian ini tidak tumpang-tindih dengan penelitian sebelumnya yang memiliki ruang lingkup yang sama. Uraian yang akan dibahas pada bagian teori ini adalah (1) Keefektifan, (2) Pelayanan Umum, dan (3) Hakikat Kecamatan. Ketiga teori tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

1. Hakikat Keefektifan

Efektivitas berasal dari kata “efektif” yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, bisa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan, dapat dikatakan juga bahwa efektivitas merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. KBBI (Depdiknas, 2002: 284) mengungkapkan bahwa kata “efektivitas” berasal dari kata dasar “efektif” yang mendapat penambahan akhiran-*as* yang artinya “ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya)”. Lebih lengkap lagi KBBI (Depdiknas, 2005: 284) memuat, “Efektivitas: keefektifan adalah (1) keadaan berpengaruh, hal berkesan; (2) kemanjuran; kemujaraban (tentang obat); (3) keberhasilan (tentang usaha, tindakan), kemangkusan; (4) hal mulai berlakunya (tentang undang-undang, peraturan)”.

Sedangkan Mulyasa (2002: 250) mengatakan:

1. efektivitas adalah bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional, dan
2. efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur. Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Ensiklopedia Administrasi, 1989:149).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata efektif mempunyai arti dapat membawa hasil, berhasil guna. Menurut Handoko (2001:7) "efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan". Maksud dari pengertian di atas adalah efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau usaha suatu organisasi dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang dicapai.

Dari bermacam-macam pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dan suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah

mencapai efektifitas. Dengan demikian efektifitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan, (2005:6) "*Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan*"

Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Pendapat lain Seperti yang dijelaskan Sampara Lukman (2000:4) "*Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik*"

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenier (2008:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu : "Layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan bentuk perbuatan".

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang–bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat–syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan:

- ✓ Memahami masalah–masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- ✓ Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.
- ✓ Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- ✓ Memiliki kedisiplinan.

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu : *pertama*, layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang – orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. *Kedua*, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Karena itu harus mengandung unsur – unsur dasar sebagai berikut:

- ✓ Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing – masing pihak.
- ✓ Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektifitas.
- ✓ Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- ✓ Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat

untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Alasan mendasar mengapa pelayanan umum harus diberikan adalah adanya public interest atau kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan.

Dengan menekankan kebutuhan sosial. Gerakan hubungan kemanusiaan menyempurnakan pendekatan klasik, yang memperlakukan produktivitas hampir semata-mata merupakan masalah rekayasa. Setidak-tidaknya, telah menemukan kembali pernyataan lama Robert Owen bahwa perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pekerjaan akan meningkatkan produktivitas organisasi. Selain itu para peneliti telah menyoroti arti pentingnya gaya manajer karena merombak pelatihan manajemen. Perhatian semakin lama semakin besar dipusatkan pada pendidikan keterampilan mengelola manusia, bukan semata-mata hanya keterampilan teknis. Akhirnya, karya mereka menggugah suatu minat baru pada dinamika kelompok. Pimpinan organisasi mulaiberpola pikir dari segi psoses kelompok dan imbalan kelompok untuk melengkap kosentrasi mereka semula pada pekerjaan individual. Sundarso. (2006 3.11).

Dalam kaitanya dengan asas pelayanan umum ialah suatu pemerintakan berjalan dengan baik jika pemerintahan tersebut menjalin dan menjaga kerja sama, baik antar pegawai maupun dengan masyarakat yang merupakan bagian dari klaennya.

2. Pelayanan Umum

Menurut Sinambela, (2006:4-5) “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” sementara menurut Hastono (2008:7) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Atmaja (2002:16) dalam penelitiannya bahwa Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari pendapat ahli tersebut dapat dijelaskan secara terperinci bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Moenir (2008:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh sese orang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*Performance*) atau suatu usaha (*Effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerimaan jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Inu Kencana (2006:120) mendefinisikan Pelayanan Umum adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pada hakekatnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa.

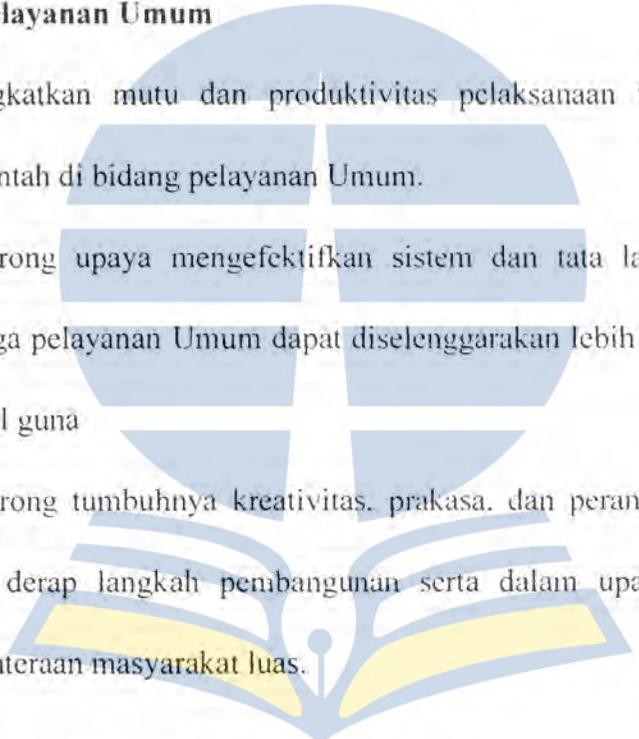
Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Berdasarkan fakta dilapangan berapa banyak biaya untuk mengurus akte lahir anak, membuat sertifikat tanah, mengurus IMB, memakamkan keluarga dan sebagainya. Namun kita ketahui bersama berapa besar yang di setor masuk kas Negara maupun yang dikantongi oleh aparat nakal, dan masih lebih 100 jenis-jenis ijin lainnya yang memerlukan pelayanan Umum. Kita perlu mendorong pemerintah untuk tidak membuat keputusan bahwa pembuatan KTP adalah gratis kecuali bagi mereka yang tidak mampu, toh selama ini kita dengan rela membayar biaya dengan alasan beli kertas, upah mengetik, dll.

Pemerintah perlu mempertimbangkan dalam menyusun peraturan pelaksanaan undang-undang Keterbukaan Informasi Umum (KIP) khususnya biaya retribusi tiap-tiap jenis pelayanan Umum (Ijin-Ijin), mengingat bahwa status ekonomi sosial masyarakat Indonesia adalah berbeda-beda. Pemerintah dapat mengemas besaran biaya retribusi pelayanan Umum berdasarkan sifat kebutuhan maupun kemampuan sosial masyarakat.

Jika perangkat tata laksana dari suatu sistem kebebasan untuk mendapatkan pelayanan Umum telah terbangun secara sistematis maka kita akan mendapat tambahan sumber devisa dari pelayanan Umum berupa Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang kita yakini akan mampu meningkatkan kesejahteraan para pegawai negeri, TNI maupun POLRI yang berjumlah kurang lebih 6 juta orang.

3. Manfaat Pelayanan Umum

- 
- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan Umum.
 - Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan Umum dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna
 - Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

4. Asas Pelayanan Umum

Pelayanan Umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan Umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

- Pengaturan setiap bentuk pelayanan Umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- Mutu proses dan hasil pelayanan Umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- Apabila pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah terpaksa harus mahal, maka Instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Alasan mendasar mengapa pelayanan Umum harus diberikan adalah adanya publik *interest* atau kepentingan Umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintahlah yang memiliki “tanggung jawab” atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan politik secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan, dsb. Padahal, kenyataan menunjukkan bahwa pemerintah tidak memiliki tuntunan atau pegangan kode etik atau moral secara memadai.

Pengertian pemerintahan di sini dapat diartikan kedalam pengertian yang lebih luas dan pengertian dalam arti sempit. Dimana pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kekuasaan legislatif.

eksekutif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit adalah kegiatan badan – badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif saja.

Asumsi bahwa semua aparat pemerintah adalah pihak yang telah teruji pasti selalu membela kepentingan Umum atau masyarakatnya, tidak selamanya benar. Banyak kasus membuktikan bahwa kepentingan pribadi, keluarga, kelompok, partai dan bahkan struktur yang lebih tinggi justru mendikte perilaku seorang birokrat atau aparat pemerintahan. Birokrat dalam hal ini tidak memiliki “independensi” dalam bertindakan alokasi Khusus etis, atau dengan kata lain, tidak ada “otonomi dalam beretika”.

Alasan lain lebih berkenaan dengan lingkungan didalam birokrasi yang memberikan pelayanan itu sendiri. Desakan untuk memberi perhatian kepada aspek kemanusiaan dalam organisasi (*organizational humanism*) telah disampaikan oleh Denhardt. Dalam literatur tentang aliran *human relations* dan *human resources*, telah dianjurkan agar manajer harus bersikap etis, yaitu memperlakukan manusia atau anggota organisasi secara manusiawi. Alasannya adalah bahwa perhatian terhadap manusia (*concern for people*) dan pengembangannya sangat relevan dengan upaya peningkatan produktivitas, kepuasan dan pengembangan kelembagaan.

Alasan berikut berkenaan dengan karakteristik masyarakat Umum yang terkadang begitu variatif sehingga membutuhkan perlakuan khusus. Mempekerjakan pegawai negeri dengan menggunakan prinsip “kesesuaian antara

orang dengan pekerjaannya” merupakan prinsip yang perlu dipertanyakan secara etis, karena prinsip itu akan menghasilkan ketidakadilan, dimana calon yang dipekerjakan hanya berasal dari daerah tertentu yang relatif lebih maju.

Kebijakan *affirmative action* dalam hal ini merupakan terobosan yang bernada etika karena akan memberi ruang yang lebih luas bagi kaum minoritas, miskin, tidak berdaya, dsb untuk menjadi pegawai atau menduduki posisi tertentu. Ini merupakan suatu pilihan moral (*moral choice*) yang diambil oleh seorang birokrat pemerintah berdasarkan prinsip *justice – as – fairness* sesuai pendapat John Rawls yaitu bahwa distribusi kekayaan, otoritas, dan kesempatan sosial akan terasa adil bila hasilnya memberikan kompensasi keuntungan kepada setiap orang, dan khususnya terhadap anggota masyarakat yang paling tidak beruntung. Kebijakan mengutamakan “putera daerah” merupakan salah satu contoh yang populer saat ini.

Alasan penting lainnya adalah peluang untuk melakukan tindakan alokasi Khusus yang bertentangan dengan etika yang berlaku dalam pemberian pelayanan Umum sangat besar. Pelayanan Umum tidak sesederhana sebagaimana dibayangkan, atau dengan kata lain begitu kompleksitas sifatnya baik berkenaan dengan nilai pemberian pelayanan itu sendiri maupun mengenai cara terbaik pemberian pelayanan Umum itu sendiri.

Kompleksitas dan ketidakmenentuan ini mendorong pemberi pelayanan Umum mengambil langkah-langkah profesional yang didasarkan kepada “keleluasaan bertindana alokasi Khusus” (*discretion*). Dan keleluasaan inilah yang

sering menjerumuskan pemberi pelayanan Umum atau aparat pemerintah untuk bertindana alokasi Khusus tidak sesuai dengan kode etik atau tuntunan perilaku yang ada.

5. Standar Pelayanan Umum di Daerah

Dalam konteks pelayanan Umum di daerah, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah ditujukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, kesejahteraan rakyat dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu pemerintah daerah harus menyediakan pelayanan Umum yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Eksternalitas adalah dampak yang timbul sebagai akibat dari penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan. Penyelenggaraan urusan pemerintahan berdasarkan kriteria eksternalitas ditentukan berdasarkan luas, besaran, dan jangkauan dampak yang timbul akibat penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan. Berdasarkan kriteria eksternalitas maka semakin langsung dampak penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan kepada masyarakat, maka urusan tersebut paling tepat untuk diselenggarakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota.

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah, pemerintahan daerah propinsi, dan pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan tertentu kepada masyarakat. Penyelenggaraan urusan pemerintahan berdasarkan kriteria akuntabilitas ditentukan berdasarkan kedekatan suatu tingkatan pemerintahan dengan luas, besaran, dan jangkauan dampak yang ditimbulkan oleh penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan. Berdasarkan

kriteria akuntabilitas maka semakin dekat pemberi layanan dan penggunanya, dan semakin banyak jumlah pengguna layanan maka layanan tersebut lebih tepat diselenggarakan oleh pemerintahan daerah kabupaten/kota.

Efisiensi adalah tingkat daya guna tertinggi yang dapat diperoleh dari penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan. Penyelenggaraan urusan pemerintahan berdasarkan kriteria efisiensi ditentukan berdasarkan perbandingan tingkat daya guna yang paling tinggi yang dapat diperoleh dari penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan. Berdasarkan kriteria efisiensi maka penyelenggaraan urusan lebih tepat pada tingkat pemerintahan dimana terdapat perbandingan terbaik antara *cost* penyelenggaraan urusan dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh dengan penyelenggaraan urusan.

Penggunaan kriteria kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pembagian urusan pemerintahan antar tingkat pemerintahan dilaksanakan secara kumulatif sebagai satu kesatuan. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah, yang diselenggarakan berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas dan efisiensi terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib didefinisikan sebagai urusan daerah otonom yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh pemerintah.

Hal ini berarti pemerintah menetapkan urusan mana yang merupakan urusan dasar yang menjadi prioritas penyelenggaraan dan mana yang merupakan urusan pilihan. Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah propinsi merupakan urusan dalam skala propinsi, sedangkan urusan wajib yang

menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib, baik untuk pemerintahan propinsi maupun untuk pemerintahan kabupaten dan kota sebagaimana disebutkan di atas harus berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (Standar Pelayanan Umum). Urusan yang bersifat pilihan adalah urusan-urusan yang dapat dipilih untuk diselenggarakan oleh pemerintahan daerah berdasarkan kriteria pembagian urusan pemerintahan sebagaimana disebutkan di atas.

Urusan yang bersifat pilihan tersebut meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan. Dalam penyelenggaraan urusan pilihan tersebut, pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota dapat memilih bagian urusan pemerintahan pada bidang-bidang tertentu seperti pertanian, kelautan, pertambangan dan energi, kebutanan dan perkebunan, perindustrian dan perdagangan, perkoperasian, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan berbagai bidang lainnya.

Adanya pembagian urusan pemerintahan memberi petunjuk bahwa terdapat urusan-urusan pemerintahan tertentu yang penyelenggaraannya dibagi-bagi antara pemerintah, pemerintahan daerah propinsi, dan pemerintahan daerah kabupaten/kota. Dengan demikian penyelenggaraan urusan pemerintahan tersebut

melibatkan pemerintah, pemerintahan daerah propinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota secara bersama-sama.

Pembagian dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan tersebut merupakan pelaksanaan hubungan kewenangan antara pemerintah dan pemerintahan daerah propinsi, kabupaten dan kota atau antar pemerintahan daerah yang saling terkait, tergantung dan sinergis sebagai satu sistem pemerintahan. Sesuai dengan deskripsi di atas, UU No. 32 Tahun 2004 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib dilaksanakan dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (Standar Pelayanan Umum) yang dilaksanakan secara bertahap.

Hingga saat ini pemerintah sedang menyusun RPP tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Bila sudah diterapkan, maka Standar Pelayanan Umum akan dijabarkan oleh masing-masing kementerian/lembaga terkait untuk menyusun Standar Pelayanan Umum masing-masing. Standar pelayanan minimal didefinisikan sebagai tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan urusan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Dari penjelasan di atas pelaksanaannya, Standar Pelayanan Umum menganut beberapa prinsip, yakni:

- a. Standar Pelayanan Umum merupakan standar yang dikenakan pada urusan wajib, sedangkan untuk urusan lainnya pemerintah daerah boleh menetapkan standar sendiri sesuai dengan kondisi daerah masing-masing.

- b. Standar Pelayanan Umum berlaku secara nasional, yang berarti harus diberlakukan di seluruh daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia.
- c. Standar Pelayanan Umum harus dapat menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan tertentu yang harus disediakan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan wajibnya.
- d. Standar Pelayanan Umum bersifat dinamis dan perlu dikaji ulang dan diperbaiki sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional dan perkembangan kapasitas daerah secara merata.
- e. Standar Pelayanan Umum ditetapkan pada tingkat minimal yang diharapkan secara nasional untuk pelayanan jenis tertentu. Yang dianggap minimal dapat merupakan rata-rata kondisi daerah-daerah, merupakan konsensus nasional, dan lain-lain.
- f. Standar Pelayanan Umum harus diacu dalam perencanaan daerah, penganggaran daerah, pengawasan, pelaporan, dan merupakan salah satu alat untuk menilai Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) Kepala Daerah serta menilai kapasitas daerah.

Secara spesifik menetapkan kriteria Standar Pelayanan Umum harus memperhatikan unsur input (tingkat atau besaran sumber daya yang digunakan), output (keluaran), outcome (hasil atau wujud pencapaian kinerja), benefit (tingkat manfaat yang dirasakan sebagai nilai tambah), dan impact (dampak atau pengaruh pelayanan terhadap kondisi secara makro berdasarkan manfaat yang dihasilkan).

Kriteria penentuan biaya dengan metode Standar Pelayanan Umum sangat mendukung konsep anggaran berbasis kinerja yang juga mengacu kepada *input*,

output, outcome, benefit dan *impact*. Standar Pelayanan Umum merupakan alat untuk mengukur kinerja pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan dasar. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada tingkat pelayanan Umum yang disediakan oleh pemerintah daerah. Standar Pelayanan Umum sangat diperlukan oleh pemerintah daerah dan masyarakat sebagai konsumen pelayanan itu sendiri.

Bagi pemerintah daerah suatu Standar Pelayanan Umum dapat dijadikan sebagai tolok ukur (*benchmark*) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk menyediakan pelayanan tertentu. Sedangkan bagi masyarakat Standar Pelayanan Umum akan menjadi acuan dalam menilai kinerja pelayanan Umum, yakni kualitas dan kuantitas suatu pelayanan Umum yang disediakan oleh pemerintah daerah. Penerapan Standar Pelayanan Umum akan memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Dengan Standar Pelayanan Umum akan lebih terjamin penyediaan pelayanan Umum yang disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat.
- b. Standar Pelayanan Umum akan bermanfaat untuk menentukan Standar Analisis Biaya (SAB) yang sangat dibutuhkan pemerintah daerah untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan Umum.
- c. Standar Pelayanan Umum akan menjadi landasan dalam penentuan perimbangan keuangan yang lebih adil dan transparan.

- d. Standar Pelayanan Umum akan dapat dijadikan dasar dalam menentukan anggaran kinerja dan membantu pemerintah daerah dalam melakukan alokasi anggaran yang lebih berimbang.
- e. Standar Pelayanan Umum akan dapat membantu penilaian kinerja (LPJ) Kepala Daerah secara lebih akurat dan terukur sehingga mengurangi kesewenang-wenangan dalam menilai kinerja pemerintah daerah.
- f. Standar Pelayanan Umum akan dapat menjadi alat untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah kepada masyarakat, karena masyarakat akan dapat melihat keterkaitan antara pembiayaan dengan pelayanan Umum yang dapat disediakan pemerintah daerah.
- g. Standar Pelayanan Umum akan menjadi argumen dalam melakukan rasionalisasi kelembagaan pemerintah daerah, kualifikasi pegawai, serta korelasinya dengan pelayanan masyarakat.

Sesuai dengan PP No. 65 Tahun 2005 pasal 5 ayat (1), penyusunan Standar Pelayanan Umum oleh masing-masing Menteri/Pimpinan LPND dilakukan melalui konsultasi yang dikoordinasi oleh Menteri Dalam Negeri. Konsultasi tersebut dilakukan dengan tim konsultasi yang terdiri dari unsur-unsur Departemen Dalam Negeri, Kementrian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas, Departemen Keuangan, Kementrian Negara Pemberdayaan Aparatur Negara, dengan melibatkan.

Kondisi pelayanan Umum yang diberikan oleh pemerintah daerah di Indonesia saat ini sangat beragam dari satu daerah ke daerah lainnya, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Misalnya, dalam hal penyediaan Puskesmas di

setiap Kecamatan sebagai standar pelayanan minimal di bidang kesehatan masih belum dapat dipenuhi oleh banyak pemerintah daerah.

Demikian pula dengan dengan pelayanan di bidang lainnya, seperti pelayanan KTP, akses jalan dari kecamatan ke ibukota Kabupaten, dan sebagainya masih berada dalam kondisi di bawah standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh pemerintah pusat (departemen terkait). Selain itu, tingkat kesiapan masing-masing departemen dalam memberikan acuan mengenai standar pelayanan minimal untuk diterapkan di daerah juga cukup beragam.

Dari sebanyak 11 sektor yang dalam UU ditetapkan untuk didesentralisasikan kewenangannya ke pemerintah daerah, baru Departemen Kesehatan dan Departemen Pendidikan Nasional yang telah siap melaksanakannya dengan menyediakan acuan Standar Pelayanan Umum yang ditetapkan, yakni dengan SK Menteri Kesehatan No. 1457/2003 dan SK Menteri Pendidikan Nasional No. 1299/V/2004.

Hingga saat ini terdapat 10 departemen terkait yang telah mengeluarkan acuan Standar Pelayanan Umum untuk diterapkan ke seluruh daerah di Indonesia. Namun penerapan di daerah masih belum seragam/sama, karena pemerintah daerah menginterpretasikannya secara berbeda sesuai dengan kondisi masing-masing. Hal ini karena terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Umum.

Kegagalan dalam mengatasi kendala-kendala tersebut mengakibatkan ketidakakuratan pengukuran, sehingga Standar Pelayanan Umum tidak akan

mencerminkan kondisi yang sesungguhnya. Kendala-kendala tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

- a) Data yang tidak akurat dan dapat dipercaya, sedangkan data BPS yang ada, bila dapat dipercaya, terlambat beberapa tahun.
- b) Data keuangan tidak disajikan dalam bentuk yang dapat dianalisa dengan baik.
- c) Data statistik yang ada seringkali tidak sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan. Misalnya, data BPS yang tersedia adalah jumlah penduduk usia 0-14 tahun, sedangkan jenis data yang dibutuhkan adalah jumlah penduduk usia 7-16 tahun.
- d) Kurangnya kemampuan staf pemerintah daerah untuk mengumpulkan dan mengelola data secara sistematis.
- e) Kurangnya kemampuan staf pemerintah daerah untuk melakukan analisa dan perencanaan strategis.
- f) Indikator-indikator Standar Pelayanan Umum yang ada tidak mencerminkan problem sebenarnya yang terjadi di daerah/desa; dan
- g) Dalam mengevaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Umum, satuan kerja perangkat daerah tidak menjelaskan kondisi yang ada secara objektif. Misalnya, bila dinas melakukan evaluasi, hasil evaluasi bias untuk kepentingan dinas. Sedangkan Bawasda maupun Bappeda tidak dapat melakukan evaluasi karena kemampuan teknikal yang rendah.

(Wawancara dengan Camat Lut Tawar Bapak Nasrun Liwanza Tanggal 15 Januari 2014 Pukul 08.00)

Kendala-kendala tersebut sangat mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan Standar Pelayanan Umum. Beberapa alternatif cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut antara lain adalah:

- a) Dinas kesehatan memperbaiki sistem pendataan dan pelaporan sektor kesehatan.
- b) BPS memperbaiki sistem pendataannya dengan membentuk sistem informasi populasi.
- c) Melakukan survey untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan Umum yang berdasarkan Standar Pelayanan Umum. Survey tersebut dilakukan setiap tahun sekali.
- d) Evaluasi atas penyelenggaraan Standar Pelayanan Umum hendana alokasi Khususnya dilakukan oleh sebuah tim yang terdiri dari Bappeda, Bagian Penyusunan Program, dan Bawasda, serta auditor independen untuk kasus-kasus tertentu. Pemerintah Propinsi juga harus melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Standar Pelayanan Umum di Kabupaten/kota di Wilayahnya.

6. Efektivitas Pelayanan Umum

Substansi pelayanan Umum selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan Umum ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.

Oleh karena itu institusi pelayanan Umum dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan Umum. Dan jika non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan Umum mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat.

Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan Umum) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan Umum).

Dari pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan Umum secara efektif dan efisien kepada masyarakat, apabila strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi. Sebab, dengan struktur yang terdesentralisasi diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat pelanggannya.

Sedangkan dalam konteks persyaratan budaya organisasi birokrasi, perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan (*capability*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency atau coherency*).

7. Hakikat Kecamatan

Sarundajang (2003:180), mengemukakan Kecamatan adalah suatu wilayah yang ditempati sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan langsung dibawah Kabupaten/Kota yang tidak bekerja menyelenggarakan pemerintahan sendiri.

Di tingkat daerah khususnya pada pemerintahan Kabupaten/Kota, Kelurahan/Desa sebagai bagian dari Kecamatan merupakan instansi terkecil yang berada di garda terdepan dalam rangka pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Tak berlebihan, pelayanan umum yang diberikan di tingkat Kelurahan/Desa serta Kecamatan merupakan potret dari pelayanan umum suatu daerah.

Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Pemerintah Kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan umum di daerah. Terdapat cukup banyak jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan harus diurus di tingkat Kecamatan, seperti urusan KK, KTP, Akta Kelahiran, juga pengurusan berbagai perijinan. Selain melayani berbagai urusan pelayanan administratif kependudukan dan perijinan, pemerintah kecamatan juga mengembangkan tugas melaksanakan pelayanan dasar sektoral, mulai dari urusan ketertiban dan keamanan, pendidikan, kesehatan, pengentasan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, dan upaya-upaya konkrit mensejahterakan masyarakat.

Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada camat. Pemerintah Kecamatan melalui personifikasi dalam diri camat harus mampu membaca kebijakan - kebijakan yang datang dari Pemerintah Kabupaten/ Kota untuk kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa praktis, mudah dicerna dan dimengerti baik oleh para pegawai dalam unit organisasinya maupun masyarakat pada umumnya.

8. Pelayanan Kecamatan

Di tingkat daerah khususnya pada pemerintahan kota (Pemkot), kelurahan sebagai bagian dari kecamatan merupakan instansi terkecil yang berada di garda terdepan dalam rangka pemberian pelayanan Umum pada masyarakat. Tak

berlebihan, pelayanan Umum yang diberikan di tingkat kelurahan serta kecamatan merupakan potret dari pelayanan Umum suatu daerah. Jadi bila baik pelayanan Umum di kelurahan dan kecamatan itu baik, maka itu merupakan cerminan pelayanan di tingkat daerah itu baik dan sebaliknya.

Kelurahan dan kecamatan itu potret pelayanan. Kalau baik di kelurahan atau kecamatan, itu berarti baik pula di di pelayanan pemerintahan di atasnya. Diakui selama beberapa tahun terakhir, perhatian pemerintah daerah terhadap kecamatan dan kelurahan belum maksimal. Ini dikarenakan adanya tarik ulur berbagai kepentingan di tingkat eksekutif maupun legislatif. Namun ke depan, ia meyakinkan bahwa perhatian ini akan semakin ditingkatkan. Harapannya nanti di dewan akan juga mendukung langkah pemerintah daerah agar perhatian terhadap kecamatan dan kelurahan akan lebih kita maksimalkan agar pelayanan Umumnya semakin baik.

Pemerintah Kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan Umum di daerah. Terdapat cukup banyak jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan harus diurus atau diselesaikan di tingkat kecamatan. Urusan KTP misalnya, walaupun di beberapa daerah sudah dipusatkan di kabupaten, di banyak daerah lain di seluruh Indonesia masih harus ditangani oleh pemerintah kecamatan. Juga pengurusan berbagai perijinan. Selain melayani berbagai urusan pelayanan administratif kependudukan dan perijinan, pemerintah kecamatan juga mengemban tugas melaksanakan pelayanan dasar sektoral, mulai dari urusan ketertiban dan

kemanan, pendidikan, kesehatan, pengentasan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, dan upaya-upaya konkrit mensejahterakan masyarakat.

Dengan beban berat seperti itu, nyatanya pemerintah kecamatan tidak mendapat dukungan yang memadai, baik dari sisi kewenangan, keuangan, SDM, maupun sarana dan prasarana. Tidak heran bahwa sampai saat ini masih banyak warga masyarakat yang mengeluhkan rendahnya mutu pelayanan yang dilakukan pemerintah kecamatan.

Pelaksanaan pelayanan Umum di kecamatan Lut Tawar alokasi Khusus tak dapat dipungkiri bahwa di kebanyakan daerah belum dapat berjalan dengan optimal, sebenarnya keadaan seperti ini dapat saja di atasi jika ada kemauan dari pemerintah daerah untuk menjadikan kecamatan pusat pelayanan yang baru. untuk itu harus ada kewenangan yang jelas yang dimiliki oleh kecamatan, karena tidak mungkin seseorang bertindak alokasi Khusus tanpa mempunyai kewenangan. selain kewenangan, maka dana, personil dan logistik juga sangat berpengaruh pada pelayanan yang akan di berikan kecamatan. jika kita telaah secara benar maka peningkatan pelayanan Umum dapat dilakukan dengan dua pendekatan yakni pendekatan sektoral dan pendekatan kewilayahan.

Pada pendekatan kewilayahan inilah kecamatan dapat dijadikan sebagai pusat pelayanan yang baru. Dengan adanya penguatan kecamatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka dapat dihindari adanya pemekaran kabupaten yang berujung dengan munculnya birokarasi baru yang membutuhkan pendanaan baru lagi yang tidak sedikit.

9. Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan

Berbicara mengenai pelayanan public tentunya dapat dipahami bahwa sangat sulit menilai kualitas pelayanan yang sifatnya kualitatif pada organisasi nirlaba daripada menilai laba atau keuntungan yang lebih bersifat kuantitatif sifatnya pada organisasi profit. Sebagaimana dikemukakan Lovelock (dalam Widodo, 2001:272), bahwa lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai meliputi: Pertama, *Tangible (terjamah)*, seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material. Kedua, *Reliable (handal)*, kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan. Ketiga, *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Keempat, *Assurance (jaminan)*, yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Kelima, *Empathy (empati)*, yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

Selanjutnya menurut Sinambela (2006:6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Pertama, *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Kedua, *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketiga, *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Keempat,

Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kelima, Kesamaan hak, yaitu pelayanan tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Keenam, Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: Pertama, Kinerja (*Performance*). Kedua, Keandalan (*Reliability*). Ketiga, Mudah dalam penggunaan (*ase of use*). Keempat, Estetika (*esthetic*), dan sebagainya.

B. Kerangka Berpikir

Adapun Konsep dasar yang menjadi landasan Berpikir Penulis dalam Penelitian ini yaitu sebagai berikut ;

1. Pelayanan Umum

a. Defenisi Pelayanan Umum

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan;

menerima; menggunakan. Sedangkan istilah umum berasal dari Bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

Selain itu, ada beberapa pendapat yang mendefinisikan tentang pelayanan, misalnya Kotler dalam Samparan Lukman (2000:65) bahwa, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Samparan (2000:76) berpendapat pelayanan umum adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Inu Kencana dalam Sinambela (2006:31) mendefinisikan Pelayanan Umum adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan alokasi Khususnya yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan umum diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ruang lingkup pelayanan umum yang diberikan oleh Pemerintah sangat luas dan kompleks, baik menurut bentuk, jenis, maupun sifatnya. Oleh karena itu, agar

terciptanya suatu kepastian hukum dan keamanan di bidang pelayanan umum oleh Pemerintah, perlu adanya suatu landasan hukum sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/Umum.

b. Prinsip Pelayanan Umum

1) Kesederhanaan Pelayanan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3) Keamanan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4) Keterbukaan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5) Efisiensi dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti : Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait.

6) Ekonomis dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

9) Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan terhadap permintaan, keinginan, dan harapan masyarakat yang mempunyai nilai yang tinggi dan bermutu (berkualitas). Dengan demikian dapat ditarik pengertian secara sederhana bahwa layanan prima adalah pelayanan yang bermutu. Lebih jauh lagi hakekat dari pelayanan umum yang prima adalah berupa upaya-upaya sebagai berikut :

- a) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi Pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya-guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).
- c) Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat secara luas.

Untuk mendukung terselenggaranya pelayanan umum yang prima, pelayanan umum tersebut harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang mencakup aspek-aspek sebagai berikut :

- a) *Sederhana*, artinya dalam pelaksanaan tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit, dan persyaratannya mudah dipenuhi.
- b) *Terbuka*, artinya masyarakat ingin dilayani secara jujur. Oleh karena itu, aparat yang bertugas melayani harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, dan apa adanya sesuai dengan peraturan perundangan yang mengaturnya.
- c) *Lancar*, artinya petugas pelayanan harus bekerja secara ikhlas dan sepenuh hati, dengan didukung sarana dan prasarana yang menunjang kecepatan pelayanan itu sendiri.
- d) *Tepat*, artinya pemberian pelayanan dapat dilakukan secara tepat arah dan sasarnya, tepat jumlahnya tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat waktu.
- e) *Lengkap*, artinya apa yang diharapkan dan diinginkan masyarakat terhadap suatu pelayanan tertentu dapat tersedia secara lengkap.
- f) *Wajar*, artinya pelayanan dilakukan sebagaimana mestinya dan tidak dibuat-buat.
- g) *Terjangkau*, artinya biaya pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh masyarakat.

Setelah dilakukan hal-hal sebagaimana diuraikan di atas, diharapkan Pemerintah dapat memberikan kepada masyarakat suatu pelayanan umum yang

prima, sehingga dengan demikian persepsi masyarakat terhadap kinerja birokrasi Pemerintah akan menjadi lebih baik lagi, yang pada akhirnya nanti dapat dibangun hubungan yang harmonis antara Pemerintah dan masyarakat. Pada satu sisi Pemerintah akan memiliki legitimasi yang kuat dihadapan masyarakat dan pada sisi yang lain masyarakat akan mendapat pelayanan yang baik dan prima dari Pemerintah.

2. Konsep Birokrasi

Wahyudi Kumorotomo, (1994:87) mengemukakan bahwa Konsep Birokrasi dalam bidang Umum dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti dan mudah dikendalikan. Secara bahasa, istilah birokrasi berasal dari Bahasa Prancis yaitu "*Bureau*" yang berarti kantor atau meja tulis, Bahasa Yunani yaitu "*Kratein*" yang berarti mengatur. Birokrasi adalah tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis teratur pekerjaan dari banyak anggota organisasi.

Orang-orang yang bekerja dalam birokrasi pemerintahan bekerja secara profesional. Mereka diangkat dan diupah untuk menduduki jabatannya di lembaga pemerintahan yang telah ditetapkan tugasnya dari pimpinan. Dasar pemilihan personil birokrasi biasanya dibatasi pada keterampilan dan kepandaian yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan tugas tertentu. Sebagaimana dapat dilihat di banyak buku mengenai birokrasi bahwa ciri pokok dari struktur

birokrasi seperti yang diuraikan oleh Max Weber, “Birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan dengan keseragaman dan diselenggarakan dengan cara-cara tertentu serta didasarkan aturan tertulis oleh orang-orang yang berkompeten dibidangnya”.

Dengan pengertian yang hampir sama, Rourke (1978:38) mendefenisikan bahwa “birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur dalam sistem hirarki yang jelas, dilakukan dengan aturan yang tertulis serta dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya.

Ciri dari birokrasi adalah adanya sebuah pembagian kerja secara hirarkis dan rinci yang didasarkan pada aturan-aturan tertulis yang diterapkan secara impersonal, yang dijalankan oleh staf yang bekerja *Full Time*, seumur hidup dan profesional yang sama sekali tidak turut memegang kepemilikan atas alat-alat pemerintahan atau pekerjaan, keuangan jabatannya. Mereka hidup dari gaji dan pendapatan yang diterimanya tidak didasarkan secara langsung atas dasar kinerja mereka.

3. Pemerintah Kecamatan

Kecamatan merupakan Perangkat Daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Tugas Pokok camat

- Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah;
- Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Peraturan ini, juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :
 - a) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - c) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - d) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - e) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - f) Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan; dan
 - g) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.

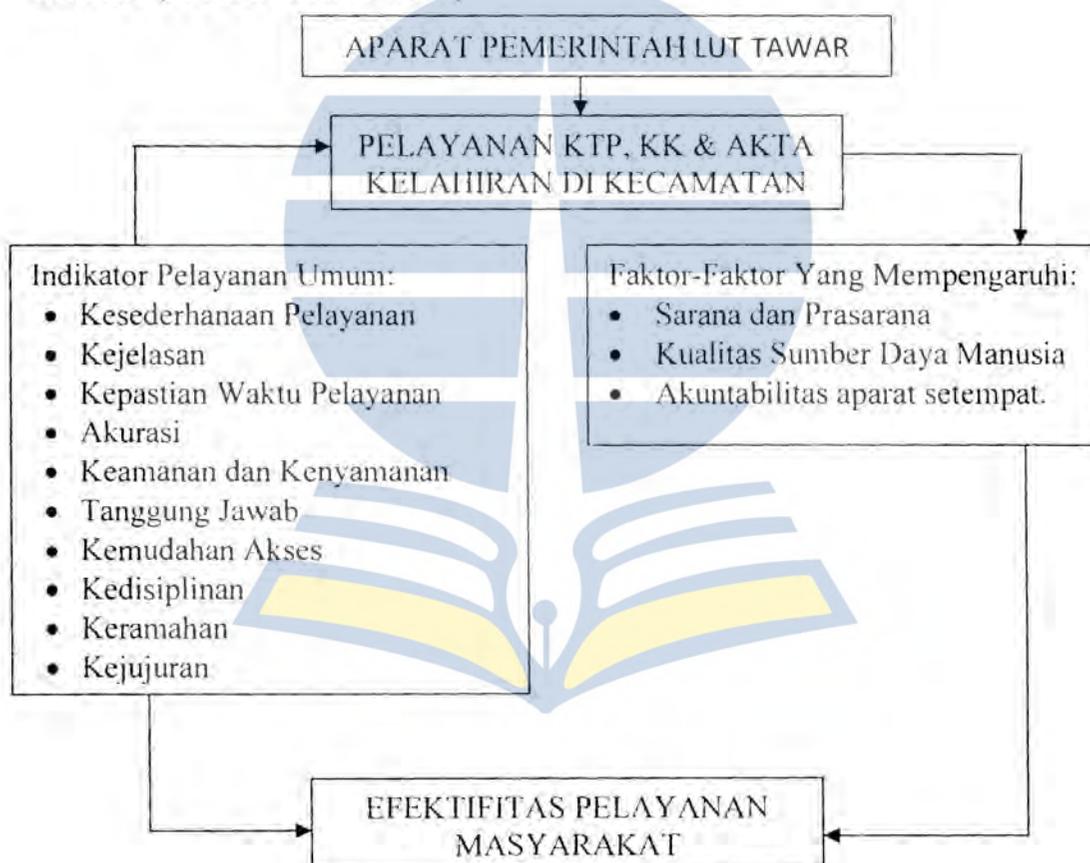
Menurut Hanif Nurcholis (2007:231) Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan administrasi pemerintahan, pembangunan,

- pemberdayaan masyarakat, ketenteraman dan ketertiban, pelayanan umum, dan pemberian pelayanan administrasi di tingkat Kecamatan;
- b) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- c) Membina penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Kelurahan yang ada di wilayahnya;
- d) Mengkoordinasikan penyusunan dan pembuatan program kerja dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, ketenteraman dan ketertiban, pelayanan umum, dan pemberian pelayanan administrasi;
- e) Mengadana alokasi Khusus hubungan kerjasama dengan semua instansi baik pemerintah maupun swasta serta Cabang Dinas/Instansi Vertikal yang ada di wilayah Kecamatan untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya;
- f) Membina dan memotivasi serta memelihara terus menerus kemampuan prestasi para pegawai di lingkungan Kecamatan guna meningkatkan produktivitas kerja;
- g) Mengkaji, mengoreksi, dan memberikan perizinan/rekomendasi dan keterangan lainnya sesuai dengan pendelegasian wewenang yang diberikan oleh Kepala Daerah;

- h) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Daerah dalam pelaksanaan tugasnya;
- i) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Kecamatan secara teknis operasional dan teknis administratif kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah;
- j) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah.

BAGAN (KERANGKA PIKIR)



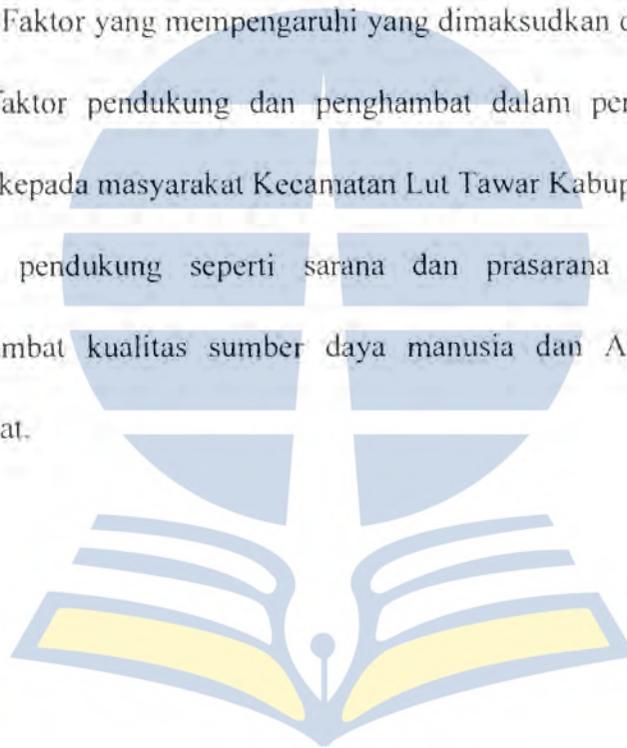
Penjelasan Skema

Kantor Camat sebagai Pelayan yang mengalami faktor-faktor penghambat keefesiensian dan keefektifan pelayanana umum dan hal inti juga yang dihadapi masyarakat sebagai penamfaatan layanan umumtersebut, pelayanan yang

diberikan kepada masarakan meliputi indikator-indikator, sehingga semakin kurang pelayanan semakin banyak faktor penghambat.

C. Definisi Operasional

1. Pelayanan Umum yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran yang diberikan kepada Masyarakat.
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu faktor pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan umum kepada masyarakat Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Faktor pendukung seperti sarana dan prasarana sedangkan faktor penghambat kualitas sumber daya manusia dan Akuntabilitas aparat setempat.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana kantor kecamatan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan khususnya menyangkut pelayanan administrasi Pengurusan KTP, KK, dan AKTA Kelahiran dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Dasar Penelitian ini adalah pengamatan yang memfokuskan masalah pada tugas pemerintah kecamatan sebagai pelayan publik, serta sebagai pemegang pelimpahan wewenang dari kabupaten dan kota, serta bagian pemerintah yang memiliki fungsi koordinasi dengan Instansi Lain.

B. Sumber Penelitian

Dalam penelitian ini responden dipilih secara sengaja (*Purposif Sampling*) oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu. Sebagaimana yang diungkapkan Prasetya "Sampel biasanya disebut sebagai informan yang dipilih peneliti anggota yang diperkirakan paling mengetahui objek penelitian" (Prasetya Irawan, 2011: 1.23). Terdiri sebanyak 8 orang tokoh masyarakat dari beberapa kampung (Desa) yang terdapat di Kecamatan Lut Tawar yang saya anggap memiliki pengetahuan yang baik tentang pelaksanaan pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah karena mereka selain tokoh masyarakat juga

sebagai aparat kampung (desa) ke 8 orang tersebut adalah yaitu: Rajali, Mawardah A.Md, Marwan SE, Abdul Jalil, Karim Amrullah, Onot Kala, Sumiati, dan Ainul Mardiah, dan 5 Informan lainya aparat yang berkaitan langsung dengan proses Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar artinya mereka yang senantiasa melayani masyarakat dalam pengurusan KTP, KK, dan Akta Kelahiran kelima informan tersebut adalah : Ir. Nasrun Liwanza, MM, Sukirman, S.STP., M.Ec. Dev, Mailina SE, Elvi Safia, SE, Imna Irawati, ST. Sehingga Jumlah Informan sebanyak 13 Orang.

C. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tahun pelajaran 2014 di kecamatan lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Penelitian ini menjelaskan tentang pekayanan di kecamatan tersebut. Penelitian ini dilakukan sejalan dengan proses pekerjaan pegawai sehingga staf tetap melaksanakan tugas sebagaimana biasanya.

D. Metode Pungumpulan Data

Menurut Yusuf (2003: 231), ada beberapa cara teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam sebuah penelitian. Teknik-teknik pengumpulan data ini didasarkan kepada tiga jenis penelitian, yaitu: 1) pustaka, 2) lapangan, 3) laboratorium. Beberapa di antara teknik pengumpulan data tersebut adalah angket, pedoman wawancara, tes, dan lain-lain. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut.

Jenis data yang dipergunakan dalam mendukung penulisan ini adalah data primer dan data sekunder yang penulis peroleh melalui teknik pengumpulan data yaitu :

1. Teknik *interview* atau wawancara yaitu melakukan wawancara baik secara mendalam maupun secara bebas kepada subjek penelitian dengan menggunakan daftar pertanyaan serta dibantu dengan *recorder*.
2. Teknik *Observasi* yaitu dengan melakukan pengamatan langsung untuk mengumpulkan data tentang pelayanan umum yang terjadi.
3. Data juga diperoleh melalui studi pustaka (*Library Search*) yaitu mengambil data dari sejumlah buku, literatur, internet, maupun perundang-undangan.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dan dapat dipertanggung jawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data karena masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Wawancara/*interview*, dan lisan, kriteria dan dokumentasi, yaitu melakukan penelusuran terhadap berbagai dokumen yang sudah ada, seperti Kecamatan Lut Tawar Dalam Angka BPS, Perda Kabupaten Aceh Tengah, dan Profil Kecamatan Lut Tawar serta hasil penelitian yang sudah ada.

F. Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis dalam bentuk konsep-konsep penelitian yang selanjutnya menganalisis data dengan cara penafsiran data dan fakta yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian.

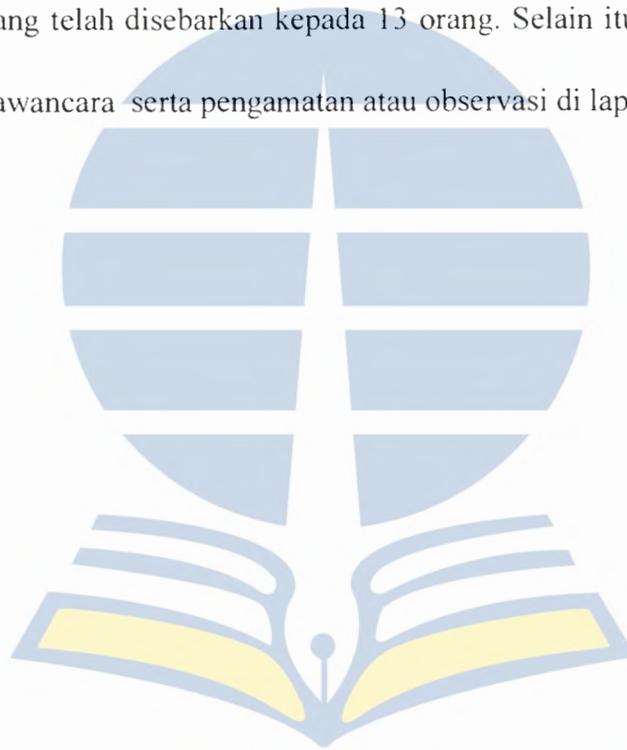
Langkah langkah penelitian :

Penelitian ini di bagi menjadi empat langkah dimana langkah *Pertama* dilakukan untuk mengetahui masalah yang dihadapi oleh penduduk di kecamatan Lut Tawar. Kemudian disusul dengan langkah *Kedua* yaitu memprifikasi masalah tersebut sehingga memudahkan saya sebagai peneliti untuk merancang jenis penelitian. Langkah *Ketiga* peneliti menganalisis dengan metode Taksonomi yaitu saya melakukan analisis domain, sehingga ditemukan domain domain atau kategori dari situasi sosial tertentu. Pengumpulan data dilakukan secara terus menerus melalui pengamatan (Observasi) wawancara mendalam dan dokumentasi sehingga data yang terkumpul menjadi banyak langkah *Keempat* setelah data terkumpul lalu di jabarkan kembali untuk mengetahui peningkatan pelayanan umum di kantor Camat Lut Tawar tersebut yang meliputi pelayanan KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga.

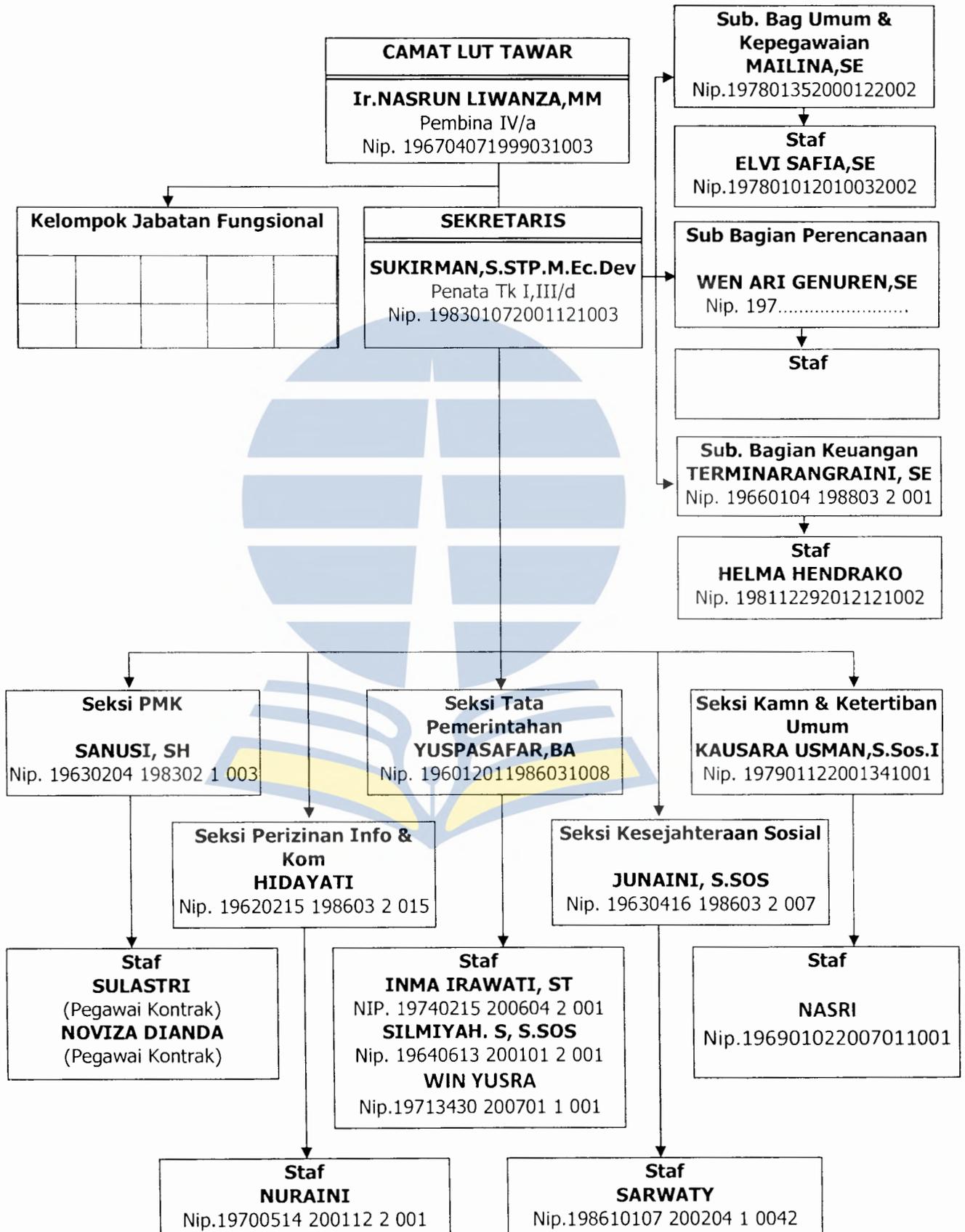
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai bahasan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peningkatan pelayanan umum di kecamatan Lut tawar yang meliputi Pengurusan KTP, KK, dan Akta. Data yang diperoleh merupakan data primer yang diperoleh dan hasil jawaban kuesioner yang telah disebarakan kepada 13 orang. Selain itu, data juga diperoleh dari hasil wawancara serta pengamatan atau observasi di lapangan.



Bagan Steruktur Organisasi Kecamatan Lut Tawar



Adapun yang menjadi objek penelitian penulis dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi di Kecamatan Lut Tawar. Yang menjadi batasan dalam penelitian ini yaitu berupa pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran.

1. Kartu Keluarga (KK)

Kartu keluarga adalah kartu yang memuat nama – nama anggota keluarga yang secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala keluarga di berikan atau dikeluarkan oleh lurah dan di tanda tangani oleh kepala keluarga, RT, RW, dan Lurah.

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Lut Tawar sebagai berikut :

- a) Melampirkan Kartu Keluarga(KK) asli jika melakukan pergantian atau perubahan.
- b) Foto copy ijasah, surat nikah,akte kelahiran jika ada perubahan.
- c) Melampirkan keterangan lahir dari bidang jika ada penambahan.
- d) Melampirka surat keterangan pindah dari luar daerah.
- e) Melampirkan surat keterangan pindah jika antar kelurahan dan kecamatan dari kelurahan atau kecamatan bersangkutan.

Wawancara dengan staff kecamatan tanggal 15 Januari 2014 pukul 08.30 wib

2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah 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) dan Warga Negara Asing (WNA) yang

memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin.

Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Adapun persyaratan untuk pengurusan pengambilan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai berikut :

- a) Melampirkan surat pengantar dari RT/RW.
- b) Melampirkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli jika melakukan pergantian atau perubahan.
- c) Foto copy ijasah, surat nikah,akte kelahiran jika ada perubahan.
- d) Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK).

(Wawancara dengan staff kecamatan tanggal 15 Januari 2014 pukul 09.00 wib)

3. Akte Kelahiran

Akte Kelahiran adalah sebuah tanda yang menerangkan tentang kelahiran seseorang baik mengenai tanggal maupun orang tua yang bersangkutan.

Adapun persyaratan untuk pengambilan akte kelahiran sebagai berikut :

- a) Foto copy surat nikah orang tua/ keterangan nikah.
- b) Foto copy KTP kepala keluarga.
- c) Foto copy kartu keluarga (KK).
- d) Serat keterangan lahir dari Bidan atau yang membantu persalinan

(wawancara dengan staff kecamatan tanggal 15 Januari 2014 Pukul 10.00 wib)

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan yang meliputi ketiga objek penelitian tersebut di Kecamatan Lut Tawar ini didasarkan pada 10 indikator yang ada dalam penelitian ini. Ke- 10 indikator tersebut adalah indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, dan kejujuran, serta kenyamanan.

Masing-masing indikator terdiri dari beberapa item (sub indikator) yang keseluruhannya berjumlah 10 item (sub Indikator dan setiap item terdiri dari satu pertanyaan/pernyataan.

Analisis tentang kualitas pelayanan ini dimulai dengan menganalisis setiap item (sub indikator) yang ada dalam setiap indikator. Setelah setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item (bobot) dalam satu indikator tersebut dicari rata-rata untuk menganalisis kualitas pelayanan. umum dari setiap indikator yang ada. Setelah semua indikator diukur kinerjanya kemudian total skor keseluruhan dari 10 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan kualitas pelayanan pengurusan Kartu .umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Pengukuran kualitas pelayanan umum Kecamatan Lut Tawar di lakukan dengan menyebar kuesioner kepada 13 orang informan, yang diikuti wawancara. Kegiatan tersebut dilakukan mulai dan tanggal 02 Januari sampai dengan 13 Februari 2014.

Berikut akan dijelaskan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kepadatan masyarakat di Kecamatan Lut Tawar.

1. Analisis Indikator Kesederhanaan Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggaraan yang memiliki kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan (UU No 25 Tahun 2009 pasal 12).

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui kesederhanaan prosedur pelayanan di Kecamatan Lut Tawar. Indikator kesederhanaan terdiri dari 1 item (sub indikator). Item tersebut adalah kesederhanaan prosedur atau alur layanan. Indikator kesederhanaan ini terdiri dari 1 yaitu pernyataan nomor 1. Pernyataan tersebut diajukan kepada 13 orang informan dalam penelitian.

“Untuk pelayanan di bidang Akta, KTP, KK, itu masyarakat yang ada disini dominan atau 90% sudah memiliki. Tetapi masih ada masyarakat yang belum mengurus itu di karenakan mereka berfikir nanti saja mengurus jika mereka betul- betul membutuhkannya”

(wawancara dengan staff kecamatan, 16 Januari 2014, pukul 09.00 wib)

Tingkat Kesederhanaan Pelayanan

“Pelayanan di kantor camat sangat sederhana hal ini terlihat dimana jika kami masyarakat yang berurusan berkaitan dengan KK, KTP maupun Akta jika ada beberapa persyaratan yang belum lengkap bisa menyusul apabila persyaratan tersebut tidak begitu penting untuk validitas data seperti surat pengantar dari Reje Kampun (Kepala Desa)”.

(Wawancara dengan bapak Razali tanggal 20 Januari 2014 pukul 14.00 Wib)

Berdasarkan penjelasan kebanyakan warga mengetahui alur yang harus dilakukan sebagai tahapan dalam Pelayanan Umum yang dimulai dari pengantar diberikan oleh RT setempat. Dalam hal ini masyarakat tidak merasa kesulitan untuk mendapatkan surat pengantar tersebut.

2. Analisis Indikator Kejelasan Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- Dasar hukum
- Persyaratan
- Sistem, mekanisme dan prosedur
- Jangka waktu penyelesaian
- Biaya/tarif
- Produk pelayanan
- Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- Kompetensi pelaksana
- Pengawasan internal
- Penangan pengaduan, saran dan masukan
- Jumlah pelaksana

- Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan, dan
- Evaluasi kinerja pelaksana.

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kejelasan dalam pengurusan Pelayanan Umum. Indikator ini terdiri dari 2 item (sub indikator). Kedua item tersebut adalah tingkat kejelasan persyaratan, tingkat kejelasan petugas pemberi layanan. Indikator kejelasan terdiri dari 2 pernyataan. Pernyataan pertama untuk tingkat kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi untuk Pelayanan Umum. Pernyataan kedua untuk tingkat kejelasan keberadaan petugas yang berwenang pemberi layanan dalam pengurusan Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Lut Tawar. Pernyataan tersebut diajukan kepada 13 orang informan dalam penelitian.

1) Tingkat Kejelasan Persyaratan

Berdasarkan Jawaban Informan yang ada untuk setiap item dapat dikatakan bahwa tingkat kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan Pelayanan Umum berada pada kategori baik.

2) Tingkat Kejelasan Petugas Pelayanan

Berdasarkan jawaban informan yang ada dapat dikatakan kualitas pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Lut Tawar berkenaan dengan tingkat kejelasannya prosedur dan petugas yang menangani pengurusan tersebut, berada dalam keadaan baik.

“Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan nomor 5 diperoleh informasi sebagai berikut “pertama kita harus punya KK (Kartu Keluarga), lalu fasfoto dan tanda tangan” Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa terdapat beberapa syarat yang harus dibawa/dipenuhi untuk membuat Kartu Tanda Penduduk, antara lain: Model A, tanda tangan, foto ukuran 2x3 dengan latar fasfoto yang disesuaikan dengan tahun kelahiran”.

(Wawancara dengan masyarakat 20 Januari 2014 pukul 14.30 wib)

Dalam hal ini masyarakat sering kali dibingungkan dengan warna latar yang ada. Sebagaimana yang diketahui bahwa latar merah diperuntukkan untuk warga dengan tahun kelahiran ganjil (misal tahun 1977), sedangkan latar biru diperuntukkan untuk warga dengan tahun kelahiran genap (misal 1986). Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi lebih lanjut dari pihak kecamatan mengenai hal ini. Hal tersebut ditujukan untuk menghindari terjadinya kesalahan dan produk (KTP) yang dihasilkan.

3. Analisis Indikator Kepastian Waktu Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepastian waktu dalam penyelesaian Pelayanan Umum. Indikator ini terdiri dari satu item (sub indikator). Item tersebut adalah tingkat kepastian waktu dalam penyelesaian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Lut Tawar.

Indikator kepastian waktu ini terdiri dan 1 pernyataan. Pernyataan yang berkaitan dengan indikator kepastian waktu ini adalah pernyataan nomor 4. Pernyataan tersebut diajukan kepada 13 orang informan dalam penelitian. Berikut data hasil penelitian mengenai kepastian waktu pelayanan.

1) Tingkat Kepastian Waktu Pelayanan

“ terkait masalah kejelasan dan kepastian, akan selalu diberikan pemahaman dari segi persyaratan layanan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, dan Akte Kelahiran, akan terus kami pantau dan perhatikan segala bentuk pengurusan yang masyarakat inginkan sampai betul – betul yang mereka urus terbit dan jadi seperti yang mereka inginkan. Untuk selanjutnya dari pihak aparat sendiri, agar tidak ada kesalah pahaman dari masyarakat, maka untuk jenis layanan apapun, persyaratan, biaya dan lain – lainnya harus ditransparankan baik melalui lisan atau tulisan dan papan – papan pengumuman”.

(wawancara dengan petugas kecamatan, 22 Januari 2014, pukul 14.00 wib)

Berdasarkan penjelasan informan untuk tingkat kepastian waktu dalam penyelesaian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Lut Tawar adalah sebesar 124. Berdasarkan benjelasan yang ada untuk setiap item, menunjukkan bahwa item ini berada dalam kondisi tidak baik.

Kondisi tersebut mengindikasikan adanya ketidaktepatannya waktu penyelesaian produk pelayanan atau dalam hal ini Pelayanan Umum. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu seorang warga yang menjadi informan. Ibu itu menjelaskan “lama selesainya padahal ini lagi benar-benar mepet dibutuhkan”.

Terjadinya hal tersebut tentu dapat merugikan waktu bagi masyarakat dan akan memunculkan indikasi „adanya cara cepat“ agar dapat selesai tepat waktu.

Padahal penyelesaian Pelayanan Umum dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari. Hal tersebut tentu dapat menjadi perhatian bagi pegawai stempat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, misalnya dengan meningkatkan kinerja dari tiap pegawai yang ada.

4. Analisis Indikator Akurasi Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat akurasi dalam pelayanan Umum. Akurasi dalam hal ini berkenaan dengan ketepatan produk pelayanan yang diberikan (Pelayanan Umum) dalam data-data yang tercantum dalam Pelayanan Umum. Indikator akurasi terdiri dari satu item (sub indikator). Item tersebut adalah tingkat akurasi/ketepatan produk pelayanan (data-data yang terdapat dalam Pelayanan Umum seperti nama, tempat tanggal lahir, alamat, golongan darah, status, dsb)

Indikator ini terdiri dari 1 pernyataan. Pernyataan yang berkaitan dengan indikator akurasi adalah pernyataan nomor 5. Pernyataan tersebut diajukan kepada 13 orang informan dalam penelitian. Berikut data hasil penelitian mengenai akurasi produk pelayanan.

1) Tingkat Akurasi/Ketepatan Produk Pelayanan

“dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat, kami tidak melihat dari latar belakang masyarakat, siapapun dia, kami perlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik itu masyarakat dari kalangan miskin maupun sebaliknya, kami perlakukan sama”.

(wawancara dengan petugas kecamatan tanggal 23 Januari 2014 pukul 10.00 wib)

Berdasarkan jawaban informan untuk tingkat akurasi/ketepatan produk pelayanan (data-data yang terdapat dalam Pelayanan Umum seperti nama,

tempat, tanggal lahir, alamat, golongan darah, status, dsb). Apabila dianalisis untuk tiap item, maka tingkat akurasi atau ketepatan produk pelayanan, maka kualitas pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah ditinjau dari akurasi/ketepatan produk pelayanan termasuk dalam kategori baik.

Ketepatan produk berkenaan dengan ketepatan data yang diisikan dalam Pelayanan Umum dari orang yang bersangkutan. Kesalahan yang terkadang terjadi adalah kesalahan penulisan nama. Berkenaan dengan hal tersebut terdapat hal yang harus diperhatikan agar dapat menghindari terjadinya kesalahan yaitu ketepatan pengisian data saat pembuatan Pelayanan Umum.

5. Analisis Indikator Keamanan Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Analisis indikator keamanan bertujuan untuk mengetahui tingkat keamanan dalam pelayanan di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Indikator ini terdiri dari 2 item (sub indikator). Masing-masing item tersebut adalah tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan dan keamanan pengguna layanan pada saat menerima pelayanan kesehatan (secara psikis)

Indikator tersebut terdiri dari 2 pernyataan. Pernyataan nomor 6 untuk tingkat keamanan lingkungan dan pernyataan nomor 7 untuk tingkat keamanan peugguna layanan berkenaan dengan keabsahan produk layanan. Berikut data basil penelitian kualitas pelayanan berkenaan dengan kualitas pelayanan.

1) Tingkat Keamanan Lingkungan

Berdasarkan jawaban informan, dapat dijelaskan bahwa untuk tingkat keamanan/rasa lingkungan tempat pengurusan Pelayanan Umum (keadaan lingkungan Kantor Camat setempat) dapat dikatakan bahwa tingkat keamanan lingkungan berkenaan dengan kualitas pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada pada keadaan baik.

Keamanan lingkungan berkenaan dengan keadaan disekitar Kantor Kecamatan sebagai tempat pelayanan. Kondisi yang aman terkait dengan rasa nyaman pengguna layanan.

2) Tingkat Keamanan Saat Menerima Produk Layanan

Berdasarkan jawaban informan yang telah ditetapkan untuk setiap item yang ada, maka tingkat keamanan pengguna layanan saat menerima produk pelayanan dalam penelitian ini berada pada kategori baik.

“memang sudah banyak terdengar dari keluhan masyarakat tentang kecurian helm tapi syukur alhamdulillah bukan motor yang hilang, tapi saat ini kami sudah meyiapkan lahan parkir di depan kantor dan biasanya juga petugas kebersihan kantor memantau parkir”

(Wawancara dengan staff kecamatan tanggal 23 Januari 2014 pukul 09.30 wib)

Secara keseluruhan item pada indikator keamanan baik untuk keamanan pada saat menerima layanan maupun keamanan lingkungan tempat pelayanan setempat, keduanya berada pada kategori baik. Berdasarkan rangkuman dari jawaban para informan sebagian besar mereka merasa bahwa mereka telah merasa aman dalam menerima produk layanan (Umum) yang diurus di Kantor tersebut. Mengenai keamanan lingkungan pun, sebagian besar dari mereka mengakui lokasi

Kecamatan Lut Tawar Camat di Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah tersebut termasuk pada kondisi yang aman.

6. Analisis Indikator Tanggung Jawab Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Analisis indikator tanggung jawab bertujuan untuk mengetahui tingkat tanggung jawab petugas pemberi kecamatan dalam melaksanakan tugasnya termasuk dalam hal penanganan keluhan atau permasalahan layanan. Indikator ini hanya terdiri dari satu item (sub indikator). Item tersebut adalah tingkat tanggung jawab petugas kecamatan dalam menyelesaikan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan Umum.

Indikator ini hanya terdiri dari 1 pernyataan. Pernyataan yang berkenaan dengan indikator tanggung jawab dalam penelitian ini dijelaskan pada pernyataan nomor 8 (delapan). Berikut data data hasil penelitian mengenai tanggung jawab petugas pemberi layanan dalam penyelesaian keluhan/permasalahan pelayanan.

1) Tingkat Tanggung Jawab Petugas Terhadap Keluhan Pelayanan

Petugas atau pegawai di kecamatan merupakan pendukung terciptanya pelayan yang efektif, jika petugas melaksanakan tugasnya dengan baik maka pelayana akan memuaskan. mengenai tingkat tanggung jawab petugas terhadap keluhan pelayanan. Jawaban tersebut diperoleh dari pernyataan nomor 8 (delapan) yaitu berkenaan dengan tingkat tanggung jawab petugas kecamatan terhadap penanganan keluhan/permasalahan dalam layanan pengurusan Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Apabila dianalisis dari jawaban informan untuk tiap item pernyataan, maka tingkat tanggung jawab petugas kecamatan dalam menangani keluhan atau permasalahan di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada pada kategori baik.

7. Analisis Indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kelengkapan sarana dan prasarana di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Indikator kelengkapan sarana dan prasarana ini terdiri dari dua item (sub indikator). Item pertama adalah mengenai tingkat kelengkapan sarana dan prasarana bagi penerima layanan seperti komputer, mesin tik, dan alat kerja lainnya. Indikator ini terdiri dari 2 pernyataan. Pernyataan yang berkaitan dengan indikator kelengkapan sarana dan prasarana adalah pernyataan nomor 9 (sembilan) dan pernyataan nomor 10 yaitu berkenaan dengan ketersediaan sarana pelayanan. Dalam penelitian ini, pernyataan tersebut diajukan kepada 13 orang informan. Berikut data hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan berkenaan dengan kelengkapan sarana dan prasarana.

1) Tingkat Kelengkapan Sarana dan Prasarana

“Mengenai sarana prasarana kami sudah menyiapkan secukupnya saja dikantor seperti kipas angin, meja dan kursi. Tentang keramahan petugas itu saya juga sering kali mengawasi aparaturnya yang sedang melakukan pelayanan kepada masyarakat”.

(Wawancara dengan staff kecamatan tanggal 24 Januari 2014 pukul 11.30 wib)

Berikut Tabel ini memuat data dan hasil jawaban informan mengenai tingkat kelengkapan sarana dan prasarana seperti komputer, mesin tik, alat kantor, dsb. Jawaban tersebut diperoleh dari pernyataan nomor 9 (sembilan) yaitu berkenaan dengan tingkat kelengkapan sarana dan prasarana.

Apabila dianalisis jawaban informan yang telah ditetapkan untuk tiap item, maka indikator kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan yang tersedia di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada pada kategori baik.

2) Tingkat Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Apabila dianalisis jawaban informan yang telah ditetapkan untuk tiap item, maka indikator ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan yang tersedia di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada pada kategori baik.

Salah seorang informan mengungkapkan “saya rasa cukup, peralatan yang ada di sini sudah memadai”. Berdasarkan kutipan tersebut diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan seperti komputer, mesin tik, dan alat kerja lainnya yang terdapat di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada dalam kategori baik.

8. Analisis Indikator Kemudahan Akses Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kemudahan dalam mengakses lokasi tempat pelayanan yang dalam hal ini Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Indikator kemudahan akses tempat pelayanan ini

hanya terdiri dan 1 (satu) item. Item tersebut adalah tingkat kemudahan dalam mengakses tempat pelayanan (Kecamatan Lut Tawar Camat Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah) dapat dengan mudah dijangkau, baik kendaraan pribadi maupun dilalui kendaraan umum lainnya.

Indikator ini terdiri dari 1 (satu) pernyataan. Pernyataan yang berkaitan dengan indikator kemudahan akses tempat adalah pernyataan nomor 11 (sebelas). Pernyataan tersebut diajukan kepada 13 orang informan dalam penelitian. Berikut data hasil penelitian mengenai kemudahan akses tempat pelayanan.

1) Tingkat Kemudahan Akses Tempat Pelayanan

Berdasarkan jawaban informan, dijelaskan bahwa untuk jawaban dari indikator kemudahan dalam mengakses tempat Berdasarkan rentang skor yang telah ditetapkan untuk tiap kemudahan mengakses tempat pelayanan termasuk dalam kategori baik.

“Kalau masalah keterbukaan layanan kepada masyarakat kami sudah melakukan kegiatan sosialisasi jika ada setiap pertemuan dengan aparat desa/kelurahan yang melibatkan juga masyarakat, selain itu juga kami menempelkan selebaran informasi yang mudah dilihat langsung oleh masyarakat. Itu semua kami lakukan agar tidak terjadi kesalahan jika masyarakat melakukan pengurusan.

(wawancara dengan staff kecamatan tanggal 27 Januari 2014 pukul 08.30 wib)

Lokasi Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah yang berada di dekat jalan utama memudahkan masyarakat menuju ke kantor tersebut. Kantor tersebut dapat ditempuh dengan jalan kaki, maupun kendaraan lainnya hanya saja kendaraan umum angkutan desa belum terlalu banyak.

9. Analisis Indikator Kedisiplinan, Kesopanan, Kejujuran (Sikap Pegawai) Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kedisiplinan, kesopanan, dan kejujuran petugas pemberi layanan. Indikator ini hanya terdiri dari 3 (tiga) item (sub indikator). Item pertama adalah berkenaan dengan tingkat kedisiplinan pegawai pemberi layanan. Item kedua adalah mengenai tingkat kesopanan pegawai, dan item ketiga adalah tingkat kejujuran pegawai dalam kegiatan pelayanan di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Indikator tersebut terdiri dari 3 pernyataan. Pernyataan nomor 12 (duabelas) untuk tingkat kedisiplinan pegawai kecamatan. Pernyataan nomor 13 (tigabelas) untuk tingkat kesopanan pegawai kecamatan, dan pernyataan nomor 14 (empatbelas) untuk tingkat kejujuran pegawai kecamatan dalam kegiatan pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Dalam penelitian ini, pernyataan tersebut diajukan kepada 13 orang informan Berikut data hasil penelitian mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan kejujuran pegawai di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

1) Tingkat Kedisiplinan Pegawai

Berdasarkan jawaban informan yang telah ditetapkan untuk setiap item yang ada, maka tingkat kedisiplinan pegawai atau petugas kecamatan yang terdapat di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada pada kategori tidak baik.

2) **Tingkat Kesopanan dan Keramahan Pegawai**

Berdasarkan jawaban informan yang telah ditetapkan untuk setiap item yang ada, maka tingkat kesopanan dan keramahan pegawai atau petugas di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada pada kategori baik.

3) **Tingkat Kejujuran Pegawai**

Berdasarkan jawaban informan yang telah ditetapkan untuk setiap item yang ada, maka tingkat kejujuran petugas atau pegawai di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada pada kategori baik.

Berdasarkan hasil jawaban informan yang ada dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan serta kejujuran petugas dalam pelayanan di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah termasuk dalam kategori baik meskipun hanya berbeda tipis dengan keadaan tidak baik. Hal tersebut menandakan perlunya perbaikan dari kinerja aparatur setempat. Terutama berkenaan dengan tingkat kedisiplinan pegawai yang berdasarkan hasil penelitian berada pada kategori tidak baik. Adanya pemberian sanksi yang tegas untuk setiap pegawai diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai terutama berkenaan dengan permasalahan kedisiplinan.

Secara keseluruhan item pada indikator kedisiplinan, keramahan dan kesopanan serta kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan, satu item diantaranya berada pada kategori tidak baik dan dua item lainnya berada pada kategori baik. Item yang berada pada kategori tidak baik adalah item yang berkenaan dengan tingkat kedisiplinan pegawai. Berdasarkan hasil kutipan

wawancara dengan salah seorang informan (indikator no.7) beliau menjelaskan: “kadang harus menunggu petugasnya”. Sedangkan mengenai tingkat keramahan dan kejujuran pegawai di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah tersebut berdasarkan hasil jawaban informan kedua item tersebut berada dalam kategori baik. Dalam hal ini perlu adanya penanganan mengenai kedisiplinan pegawai, karena hal tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

10. Analisis Indikator Kenyamanan Berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan berkenaan dengan pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Indikator kenyamanan terdiri dari 3 (tiga) item. Item pertama adalah untuk tingkat kebersihan lingkungan kantor kecamatan. Item kedua untuk tingkat ketertiban tempat layanan (seperti penataan ruang tunggu, dsb). Sedangkan item ketiga adalah untuk tingkat kelengkapan fasilitas di tempat layanan (toilet, tempat ibadah, tempat parkir, dsb).

Indikator ini terdiri dari 3 (tiga) pernyataan. Pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kebersihan tempat pelayanan adalah pernyataan nomor 15 (limabelas). Item yang berkenaan dengan tingkat kebersihan tempat pelayanan adalah pernyataan nomor 16 (enambelas). Sedangkan item yang berkenaan dengan tingkat kelengkapan fasilitas yang terdapat Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah adalah pernyataan nomor 17 (tujuhbelas). Pernyataan

tersebut diajukan kepada 13 orang informan dalam penelitian. Berikut data hasil penelitian:

1) Tingkat Kebersihan Lingkungan Pelayanan

Tabel berikut memuat data dari hasil jawaban informan mengenai tingkat kebersihan lingkungan pelayanan atau dalam hal ini Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Jawaban tersebut diperoleh dari pernyataan nomor 15 (limabelas) yaitu berkenaan dengan tingkat kebersihan lingkungan kantor kecamatan setempat sebagai tempat pelayanan.

Berdasarkan jawaban responden yang telah ditetapkan untuk tiap item, maka indikator kenyamanan berkenaan dengan kebersihan lingkungan di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah sebagai tempat pelayanan kesehatan berada dalam kategori **baik**.

2) Tingkat Ketertiban Tempat Pelayanan

Berdasarkan jawaban responden yang telah ditetapkan untuk tiap item, maka indikator kenyamanan dilihat dari kebersihan lingkungan Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada dalam kategori baik.

1) Tingkat Kelengkapan Fasilitas di Tempat Pelayanan

Berdasarkan jawaban responden, dapat dijelaskan bahwa untuk jawaban dari indikator kenyamanan berkenaan dengan kelengkapan fasilitas di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah adalah berada dalam kategori baik.

Keseluruhan item dalam indikator (a, b, dan c) yang ada dapat dikatakan bahwa kualitas kenyamanan dalam pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah termasuk dalam kategori baik.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran Di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan Lut Tawar kabupaten Aceh Tengah bahwa pelayanan Umum mengenai KTP, KK, dan Akta. Untuk mempermudah proses pelayanan diperlukan aturan yang jelas yang tertuang pada prosedur yang berlaku dalam instansi tersebut. Prosedur pelayanan yang tidak terlalu panjang dan mudah sangat diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan. Pada Kecamatan Lut Tawar prosedur pelayanan yang diberikan sesuai pada aturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang ada pada Kecamatan Lut Tawar dapat dilihat dari persyaratan dan tatacara pelayanan serta ketepatan waktu.

Bahwa prosedur pelayanan yang diberikan disini dilaksanakan berdasarkan peraturan yang ada, dimana prosedurnya dimulai dari pemenuhan persyaratan permohonan yang ada yang kemudian diserahkan pada petugas untuk diproses lebih lanjut.”

Wawancara dengan Yuspasafar, BA Tanggal 18 Januari 2014

Hal itu dibenarkan oleh Bapak Jamhur (Masyarakat) dalam kesempatan wawancara tanggal 19 Januari 2014 diruang tunggu: “*Bahwa prosedur pelayanan disini dilakukan melalui proses pemenuhan persyaratan oleh kami Masyarakat yang selanjutnya diproses dan kami tinggal mengambil sampai waktu yang telah ditentukan sesuai dengan aturan.*” Adapun penjelasan yang lebih terperinci tentang persyaratan dan tata cara pelayanan yang ada akan diuraikan dibawah ini.

Efisiensi yang dimaksud disini adalah persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang berkaitan.

Setelah menganalisis per indikator, berikut akan dianalisis mengenai kualitas pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Berkenaan dengan hasil penelitian terlihat bahwa kualitas pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah setelah diadakannya pemekaran kecamatan, secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut terlihat dari keseluruhan indikator tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada dalam kategori baik. Lebih lanjut dapat dilihat dari 10 indikator dengan 17 item yang diukur, 15 indikator diantaranya termasuk dalam kategori baik. Sedangkan dua lainnya berada dalam kategori tidak baik yaitu item nomor 4 yang berkenaan

dengan kepastian waktu penyelesaian produk pelayanan dan nomor 12 yaitu kedisiplinan pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa ketepatan waktu dalam penyelesaian produk pelayanan yang dalam penelitian ini adalah Pelayanan Umum dirasa belum baik. Adanya penguluran waktu penyelesaian sering kali membuat warga selalu menanti Pelayanan Umum yang diperlukan. Oleh karena itu hendaknya kinerja pegawai di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah setempat dapat lebih ditingkatkan..

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari staf di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah, terjadinya keterlambatan penyelesaian lebih disebabkan jarak tempuh kota kabupaten dengan kecamatan yang relatif jauh. Jadi pengiriman data dalam Pelayanan Umum akan dikumpulkan sampai beberapa pengurus, sehingga biaya transportasi yang dikeluarkan tidak terbuang hanya untuk mengirim satu atau dua data Pelayanan Umum.

Kondisi tersebut dapat ditingkatkan dengan meningkatkan keahlian pegawai dalam penyelesaian pekerjaan seperti pengadaan pelatihan keterampilan dan sebagainya, selain itu adanya penumbuhan sikap profesionalisme dalam pelaksanaan kerja dengan. Selain itu adanya penambahan sarana transportasi kantor diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan mengingat jarak tempuh antara kota kabupaten dan wilayah kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah yang jauh.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa tingkat kedisiplinan pegawai di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berada pada kategori tidak baik. Adanya sikap negatif dan kurangnya disiplin pegawai tentu akan berpengaruh pada kualitas pelayanan di kantor tersebut. Tingkat kehadiran yang kurang maupun keterlambatan yang terjadi tentu harus segera dibenahi dengan adanya penegakan sanksi secara keras dan tegas.

Berdasarkan hasil pengamatan, diperoleh informasi bahwa masyarakat yang akan melakukan Pelayanan Umum harus melengkapi beberapa persyaratan yang dibutuhkan seperti model A Kartu Keluarga, foto, biodata dan tanda tangan. Sebagian besar masyarakat merasa bahwa Pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah sudah baik. Hal tersebut terlihat dari kemudahan prosedur yang ditetapkan, kejelasan yang ada, hingga sarana dan prasarana yang tersedia pun diketahui dapat menunjang pelayanan tersebut dengan baik. Ditambah lagi dengan adanya program dari pemerintah yaitu berupa pembuatan Pelayanan Umum secara gratis, dengan itu masyarakat menyambut dengan baik program tersebut.

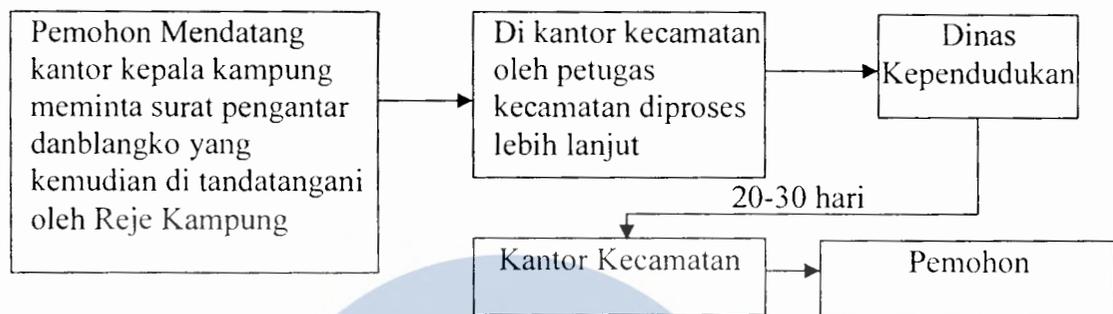
a. Tata cara Pembuatan KTP



Adapun syarat yang harus dipenuhi dalam pembuatan KTP adalah :

- a) Photo Kopy KK
- b) Pas Photo 3 x 4 sebanyak 2 lembar

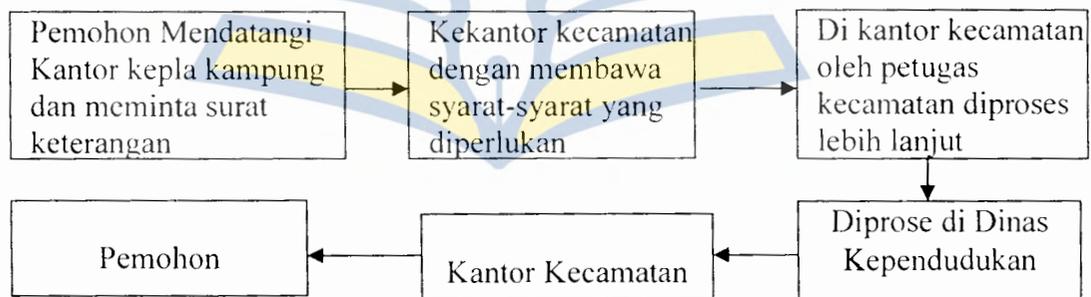
b. Tata cara Pembuatan KK



Adapun syarat yang harus dipenuhi sebelumnya adalah sebagai berikut :

- a) Membawa surat keterangan pindah/kartu keluarga lama
- b) KTP dan
- c) Pas Photo 3 x 4 sebanyak 2 lembar

c. Tata cara pembuatan Akta



Adapun persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan Akta adalah :

- a) Surat keterangan lahir dari bidan atau rumah sakit
- b) Surat kelahiran dari Kampung
- c) Foto kopy KK

- d) Poto kopy KTP
- e) Surat Nikah/Buku Nikah Legalisir KUA
- f) Poto Kopy Izajah Kepala Keluarga

2. Faktor-Faktor apa yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran Di Kecamatan Lut Tawar

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan. terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendal atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, baik itu faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang kemudian menjadi penghambat atau pun pendukung jalannya pelayanan di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah ;

1) Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas

aparatus yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Kemampuan dalam hal ini yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, aparatus yang mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama.

Untuk itu, apabila aparatus yang kurang memiliki sumber daya manusia, aparatus yang dimaksud maka kemungkinan hasil yang diperoleh tidak akan maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan.

2) Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa/kelurahan, relasi antara aparatus pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparatus pemerintah sendiri.

Sesuai pengamatan di lapangan, ada beberapa masyarakat yang kurang memahami dan menyadari dengan pengurusan yang seharusnya sudah wajib dimiliki. Oleh karena itu, ketika akan melakukan pengurusan seperti KK,

KTP, dan Akte Kelahiran, keinginan mereka itu segera selesai dengan cepat tetapi mereka kadang memperhatikan apa yang seharusnya menjadi persyaratan.

Dengan keadaan seperti ini, dalam artian kurangnya kesadaran masyarakat bagaimana menciptakan kerja sama antara apat pemerintah. Sebaliknya, jika mereka benar sadar tanpa harus ada paksaan maka akan menciptakan relasi atau kerja sama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

3) Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu saran dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu bahwa sarana dan prasaran dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasaran kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Darihasil wawancara dengan kepala desa dan kelurahan sarana dan prasarana yang ada di kantor sudah cukup memadai dan sangat menungjang jalannya pelayanan walaupun sarana dan prasaranya sederhana.

3. Diskusi

Sebagai ketetapan pemerintah mengenai ukuran dari kualitas pelayanan, Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 menyatakan beberapa prinsip pelayanan Publik di Indonesia saat ini, di mana prinsip pelayanan ini dapat dijadikan beberapa dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan suatu organisasi publik di Indonesia.

Beberapa prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah :

- 1) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- a. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

b. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

c. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

d. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi.

e. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

f. Kedisiplinan, Keramahan, dan Kesopanan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

g. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Sikap dan perhatian dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar melakukan pemberian layanan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Semil, 2005) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja pelayanan yang diberikan dalam konteks pelayanan tergantung pada kinerja pelayanan yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Pengukuran kualitas suatu pelayanan tentu akan berhubungan dengan kualitas dari kinerja pegawai maupun kinerja organisasi pemberi layanan secara keseluruhan. Semakin tinggi kinerja organisasi, semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan organisasi (Keban, dalam Tangkilisan:2003).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di wilayah kerja Kantor Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah berkenaan dengan Pelayanan Umum dengan menggunakan indikator berkenaan dengan kualitas pelayanan berdasarkan Kep.Men PAN No.63 Tahun 2003, dan 10 indikator dengan 17 item pertanyaan/pernyataan, diperoleh hasil bahwa terdapat 15 item diantaranya berada pada kategori baik, sedangkan dua lainnya berada pada kategori tidak baik. Dua item yang berada pada kategori tidak baik yaitu ketepatan waktu penyelesaian dan tingkat kedisiplinan pegawai.

Apabila kinerja pelayanan dikaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) dari pengguna layanan atau dalam penelitian ini masyarakat pengguna jasa layanan, sebagaimana yang dijelaskan dalam Barata (2003:38) maka gambarannya adalah sebagai berikut:

a. Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*)

Apabila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dikatakan tidak memuaskan.

b. Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*)

Apabila kinerja layanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan.

c. Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*)

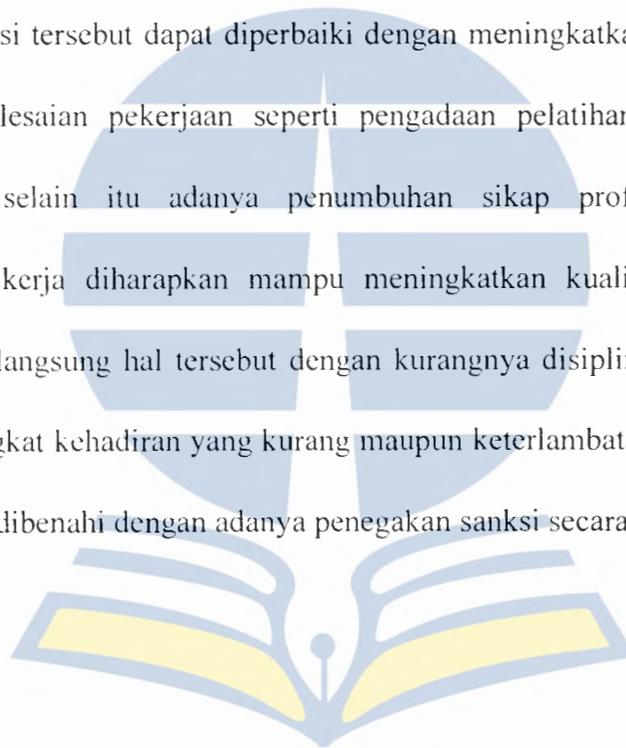
Apabila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

Sebagaimana yang diketahui bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yakni “keanekaragaman dalam kesatuan” serta dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, disarankan dalam pendelegasian sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat digunakan pola II yaitu “seragam untuk kewenangan tertentu yang bersifat umum ditambah

dengan kewenangan spesifik yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya”. Terutama apabila Pemerintah Daerah memang memiliki keinginan politis untuk menempatkan *kecamatan sebagai pusat pelayanan*.

Berdasarkan penjelasan tersebut terlihat bahwa kinerja pegawai yang dilihat dari kedisiplinan dan ketepatan waktu penyelesaian dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Kondisi tersebut dapat diperbaiki dengan meningkatkan keahlian pegawai dalam penyelesaian pekerjaan seperti pengadaan pelatihan keterampilan dan sebagainya, selain itu adanya penumbuhan sikap profesionalisme dalam pelaksanaan kerja diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, dan secara tidak langsung hal tersebut dengan kurangnya disiplin pegawai di kantor tersebut. Tingkat kehadiran yang kurang maupun keterlambatan yang terjadi tentu harus segera dibenahi dengan adanya penegakan sanksi secara keras dan tegas.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Umum di Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah setelah dibentuk menjadi Kecamatan Lut Tawar kualitas pelayanan yang diberikan berada masyarakat pada kategori baik. Penelitian ini diukur dengan menggunakan 10 indikator. Kesepuluh indikator tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi pelayanan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kejujuran petugas, dan kenyamanan.

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Lut Tawar. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan SLTA dan Sarjana, sehingga dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Selain itu pengalaman dan telah sering melakukan pelatihan.

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan SDM di Kecamatan Lut Tawar. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di kantor-kantor Kecamatan Lut Tawar telah mencukupi, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa nyaman jika datang ke kantor melakukan pengurusan.

Hasil penelitian di Kecamatan Lut Tawar tentang kesadaran masyarakat masih ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, AK, di karenakan masyarakat aktifitas kesaharian mereka dan ada juga sebagian masyarakat yang akan sadar hal tersebut.

Kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan umum berdasarkan hasil penelitian berkenan dengan 2 item yang termasuk dalam kategori tidak baik yaitu kedisiplinan pegawai dan kepastian waktu pelayanan dalam hal ini dipengaruhi oleh kurangnya motivasi dan dedikasi Staf Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Kurangnya kedisiplinan pegawai tentu pada akhirnya berpengaruh pada kualitas pelayanan. Hal tersebut perlu menjadi perhatian karena pegawai yang terdapat di Kecamatan Lut Tawar yang merupakan unsure penting pelaksana kegiatan pelayanan. Hal tersebut juga tentu menjadi salah satu penyebab kurang pastinya waktu pelayanan dalam penyelesaian Pelayanan Umum. Padahal sebagaimana yang diketahui bahwa hal utama yang diinginkan pengguna layanan adalah kecepatan dan itu berhubungan dengan kepastian waktu pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan, maka disarankan beberapa. *Pertama*, Dengan melihat persepsi aparatur pemerintah daerah dalam tugas, pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma, sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di kantor desa/Kecamatan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan dibidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan. *Kedua*, Agar pemerintah lebih memperhatikan, menjaga dan merawat sarana prasaranayang telah ada. *Ketiga*, Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seyognya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu factor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Artikel Panduan Penyusunan Citizen Charter & Good Practices Seri Manajemen Pelayanan Publik.
- Atmaja, Arief Kusuma. 2002. Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember. Tesis. Universitas Gajah Mada.
- Atik Winaisih & Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Budiardjo Miriam, 2000. *Menggapai Kedaulatan untuk Rakyat*, Mizan, Bandung
- Boediono, B. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta : Jakarta
- Depdiknas. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto. Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK UGM. Yogyakarta.
- Handoko, H.T. *Manajemen*. BPFE. UGM : Jogjakarta
- Hastono, Yuli 2008 Thesis *Pelayanan Publik di Bandar Udara Polonia Medan* Universitas Sumatera Utara : Medan
- Irawan, Prasetya, 2006. *Metodologi Penelitian administrasi*, Universitas Terbuka : Jakarta
- Iswanto, Yun, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas terbuka : Jakarta
- Kismartini Dkk, 2005. *Analisis Kebijakan Publik*, Universitas Terbuka : Jakarta
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan : Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2007. *Etika Adeministrasi Negara* Rajawali Press : Jakarta.
- Labolo, Muhadam, 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.

- LAN, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, LAN : Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan* STIA-LAN Press : Jakarta
- Lembaran Daerah Kabupaten Maros, ' 92 001 No. 11, Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2001, *Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak. Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Catatan Sipil.*
- Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2001 No. 12, Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2001, *Tentang Sistem Informasi Pengelolaan Kependudukan.*
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi I* Buku UPP AMP YKPN : Jogjakarta
- Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, 2006, JICA UGM, Yogyakarta.
- Mulyasa. E. 2004. *Kurikulum Berbasis Kompetensi*: Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya : Bandung
- Nugraha, Muhammad Qudrat, 2007. *Manajemen Strategik Organisasi Publik*, Universitas Terbuka : Jakarta
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo : Jakarta.
- Pariata Westra, Sutarso. Ibnu Syamsi *Ensiklopedia Administrasi* 1989 CV Haji Masagung : Jakarta
- Prasojo, Eko. 2011. *Pemerintah Daerah*. Universitas Terbuka : Jakarta
- Rourke 1978 *Repormasi Birokrasi*, Gramedia : Jakarta
- Syafie, Kencana, Inu. 2006. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Reflika Aditama : Bandung
- Sarudajang 2003. *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah*, Pustaka Sinar Jaya : Jakarta

_____ 2005. *Pemilihan Kepala Daerah Langsung: Problem dan Prospek*, Kata Hasta Pustaka : Jakarta

Sedarmayanti, Hj. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. CV. Mandar Maju. Bandung.

Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.

Sundarso. Dkk, 2006. *Teori Administrasi*, Universitas terbuka :Jakarta.

Tjokroamidjojo, Bintoro, 2001, *Reformasi Administrasi Publik*, MIA UNKRIS. Jakarta.



Lampiran I**LEMBAR KUISIONER PENELITIAN
DALAM RANGKA PENYUSUNAN TESIS****PENINGKATAN PELAYANAN UMUM DI KECAMATAN LUT TAWAR
KABUPATEN ACEH TENGAH****A. Pengantar**

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah swt. Shalawat dan salam kepada Rasullulah Muhammad saw. Mudah-mudahan bapak/ibu selalu dalam keadaan sehat dan dalam lindungan Allah swt. Amin.

kuisisioner penelitian berupa tes ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data berkenaan dengan penelitian dalam rangka penyusunan tesis di Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Instrumen berupa tes untuk melihat peningkatan pelayanan umum masyarakat.

Untuk itu, peneliti memohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan pertimbangan terhadap instrumen tersebut. Pertimbangan Bapak/Ibu diharapkan dituliskan pada lembar kertas yang sudah dilampirkan pada instrumen ini.

Atas bantuan Bapak/Ibu, saya menyampaikan penghargaan dan terima kasih. Mudah-mudahan, amal baik Bapak/Ibu dikabulkan oleh Allah sebagai ibadah dan mendapatkan balasan yang setimpal darinya.

Hormat saya,

Selamaddin

B. Petunjuk Pelaksanaan

Pertanyaan yang peneliti sediakan ini terdiri dari dua bagian yaitu: bagian pertama yang berisi tentang identitas Informan. Pada bagian ini bapak / ibu / saudara cukup mengisi bagian yang telah disediakan. Bagian kedua yang berisi daftar pertanyaan. Pada bagian ini bapak / ibu / saudara memilih salah satu jawaban yang dianggap paling benar.

III. Pertanyaan Penelitian

Identitas Informan

1. Nama / Umur : /
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan *)
3. Kedudukan dalam kantor :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Alamat :

Keterangan *) Coret yang tidak perlu

Daftar Pertanyaan

Berilah tanda silang pada salah satu jawaban a, b, c, dari pertanyaan dibawah ini :

A. Konsep Peningkatan Pelayanan

1. Apakah bapak/ibu saat ini masih memiliki tunggakan pekerjaan yang belum selesai ?
 - a. tidak ada
 - b. mungkin ada
 - c. ya, ada
2. Apakah atasan bapak/ibu pernah menegur bapak/ibu berkaitan dengan hasil pekerjaan bapak/ibu ?
 - a. jarang
 - b. kadang-kadang
 - c. sering

3. Apakah bapak/ibu pernah menerima keluhan masyarakat yang sedang dilayani ?
- jarang
 - kadang-kadang
 - sering
- Apabila jawaban “sering”, sebutkan macam keluhan apa saja yang pernah bapak/ibu terima :
-
 -
 -
4. Apakah di kantor bapak/ibu terdapat kotak saran ?
- ada
 - tidak ada
- Bila jawaban “a”, berapa banyak kritik dan saran yang masuk dalam sebulan ?
- banyak
 - agak banyak
 - sedikit
- Bila jawaban “b”, apakah bapak/ibu mengetahui alasan mengapa di kantor bapak/ibu tidak ada kotak saran ?
- tahu
 - tidak tahu
 - tidak peduli
- Bila jawaban bapak/ibu “tahu”, sebutkan alasannya ?
-
 -
 -
5. Apa yang akan bapak/ibu lakukan apabila memiliki kepentingan keluarga yang sangat mendesak pada saat jam kerja ?
- menyelesaikan tugas kantor terlebih dahulu
 - membawa pekerjaan ke rumah
 - pulang karena urusan mendesak
6. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang sistem kerja yang berlaku di lingkungan kantor bapak/ibu saat ini ?
- sangat cocok dengan kemampuan pegawainya
 - lumayan cocok dengan kemampuan pegawainya
 - kurang cocok dengan kemampuan pegawainya

7. Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap prosedur atau peraturan yang ada di kantor bapak/ibu ?
 - a. sangat mendorong pegawai untuk selalu patuh dan bekerja dengan baik
 - b. cukup mendorong pegawai untuk selalu patuh dan bekerja dengan baik
 - c. kurang mendorong pegawai untuk selalu patuh dan bekerja dengan baik
8. Bagaimana bapak/ibu mengerjakan semua tugas-tugas yang dibebankan kepada bapak/ibu ?

mengerjakan dengan cepat dan yakin pekerjaannya benar

mengerjakan dengan baik dan sesekali meminta bantuan pada rekan kerja

kadang merasa bingung sehingga meminta bantuan kepada rekan kerja
9. Bagaimana tindakan atasan bapak/ibu apabila timbul masalah dalam organisasi ?
 - a. berhasil mengatasinya dengan baik
 - b. berhasil mengatasinya namun butuh waktu yang lama
 - c. berhasil mengatasinya namun cara penyelesaiannya tidak tepat
10. Apakah bapak/ibu pernah berpartisipasi dalam program-program yang dilaksanakan organisasi (seperti diklat dan *management training*) ?
 - a. sering
 - b. kadang-kadang
 - c. jarang
11. Apakah yang bapak/ibu lakukan apabila organisasi sedang mengadakan suatu acara diklat ?

berpartisipasi sebagai panitia

berpartisipasi sebagai peserta

tidak ikut berpartisipasi
12. Apakah bapak/ibu merasa senang bekerja sama dengan rekan-rekan kerja bapak/ibu di kantor ?
 - a. sangat senang
 - b. senang
 - c. biasa saja
13. Apakah semua rekan kerja bapak/ibu mudah diajak kerjasama dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi ?
 - a. semua mudah diajak kerjasama
 - b. ada yang sulit diajak kerjasama
 - c. hanya beberapa saja yang mudah diajak kerjasama

14. Ada berapa kasus pelanggaran yang terjadi di kantor bapak/ibu dalam waktu satu bulan ?
- banyak
 - sedang
 - sedikit

B. Konsep Disiplin Kerja

15. Bagaimana biasanya bapak/ibu datang ke kantor ?
- pagi sekali
 - agak siang
 - siang
16. Bagaimana biasanya bapak/ibu pulang dari kantor ?
- sebelum jam kerja habis
 - tepat pada saat jam kerja habis
 - setelah jam kerja habis
17. Apakah bapak/ibu pernah tidak mengerjakan perintah dari atasan ?
- sering
 - kadang-kadang
 - jarang
18. Apakah bapak/ibu pernah melanggar tata tertib yang ada di kantor ?
- sering
 - kadang-kadang
 - jarang
19. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang peraturan dan tata tertib di kantor ?
- terlalu ketat
 - biasa
 - terlalu longgar
20. Apakah bapak/ibu selalu memakai pakaian dinas yang telah ditentukan ?
- selalu
 - kadang-kadang
 - tidak pernah
21. Apakah bapak/ibu selalu hadir setiap hari pada jam kerja kantor ?
- selalu hadir setiap hari
 - kadang-kadang ijin untuk tidak hadir
 - sering ijin tidak masuk kerja

22. Berapa kali bapak/ibu ijin tidak masuk kantor dalam satu bulan ?
- sering
 - kadang-kadang
 - jarang
- Sebutkan alasan bapak/ibu mengajukan ijin tidak masuk kerja :
-
 -
 -
23. Apakah bapak/ibu dalam bekerja selalu menggunakan perlengkapan kantor yang tersedia ?
- selalu
 - kadang-kadang
 - tidak selalu
24. Apakah bapak/ibu pernah menggunakan peralatan dan perlengkapan kantor untuk kepentingan pribadi ?
- sering
 - kadang-kadang
 - jarang
25. Bagaimana keadaan peralatan dan perlengkapan kantor tempat bapak/ibu bekerja ?
- terpelihara dengan baik
 - sedikit terpelihara dengan baik
 - tidak terpelihara dengan baik
26. Bagaimana tindakan bapak/ibu menghadapi tumpukan pekerjaan yang begitu banyak di kantor ?
- menyelesaikan semua pekerjaan dengan baik
 - mendahulukan pekerjaan yang disukai
 - hanya menyelesaikan pekerjaan yang diminta atasan saja
27. Apakah waktu yang tersedia sudah cukup untuk menyelesaikan semua pekerjaan ?
- lebih dari cukup
 - cukup
 - kurang

28. Apakah bapak/ibu menanggung resiko dan kerugian yang terjadi pada saat bekerja selama ini ?

- a. pernah
- b. mungkin pernah
- c. tidak pernah

Sebutkan kerugian yang pernah ditanggung :

- 1).
- 2).
- 3).

C. Konsep Iklim Kerja dalam Organisasi

29. Apakah di kantor bapak/ibu terdapat bagan struktur organisasi ?

- a. ya, ada
- b. tidak ada

Jika jawaban "a" apakah bapak/ibu mengetahui maksud dari bagan struktur organisasi tersebut ?

- a. tahu betul
- b. bingung
- c. tidak tahu

Jika jawaban "b" apakah bapak/ibu tahu alasan mengapa di kantor bapak/ibu tidak ada bagan struktur organisasi ?

- a. tahu betul
- b. bingung
- c. tidak tahu

Bila tahu alasannya, coba bapak/ibu sebutkan :

- 1).
- 2).
- 3).

30. Apakah di kantor bapak/ibu sering terjadi overlap atau tumpang tindih pekerjaan ?

- a. sering
- b. kadang-kadang
- c. jarang

31. Apakah bapak/ibu pernah berselisih dengan salah satu rekan kerja ataupun atasan bapak/ibu ?
- sering
 - kadang-kadang
 - jarang
32. Bagaimana sikap organisasi terhadap pegawai yang berprestasi di kantor bapak/ibu ?
- diberi imbalan tambahan
 - tidak diperhatikan
 - tidak tahu
- Bila jawaban "a" sebutkan imbalan yang pernah diberikan organisasi :
-
 -
 -
33. Bagaimana tingkat penghargaan di kantor bapak/ibu terhadap pegawai yang berprestasi ?
- tinggi
 - sedang
 - rendah
34. Bagaimana sikap organisasi terhadap pegawai yang melanggar peraturan di kantor bapak/ibu ?
- diberi hukuman sesuai perbuatannya
 - diberi hukuman sama rata untuk semua perbuatan
 - tidak dihukum
35. Bagaimana sistem pengambilan keputusan di kantor bapak/ibu ?
- melibatkan seluruh pegawai
 - hanya melibatkan pegawai tertentu
 - tidak melibatkan pegawai biasa
36. Bagaimana sikap organisasi apabila terjadi masalah yang sangat mendesak dalam situasi yang sangat darurat ?
- bawahan boleh mengambil tindakan sendiri
 - bawahan harus menunggu instruksi dari atasan
 - pekerjaan diambil alih oleh atasan
37. Bagaimana tingkat pelanggaran tata tertib di kantor bapak/ibu ?
- tinggi
 - sedang
 - rendah

38. Apakah bapak/ibu sering terlambat datang ke kantor ?
- sering
 - kadang-kadang
 - jarang
- Jika jawaban “a” sebutkan alasan mengapa sering terlambat :
-
 -
 -
39. Apakah keluarga bapak/ibu sering memotivasi bapak/ibu untuk selalu bersemangat dalam bekerja ?
- sering
 - kadang-kadang
 - jarang
40. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang sistem penilaian kerja yang ada di kantor bapak/ibu saat ini ?
- dijalankan dengan baik
 - kadang tidak dijalankan
 - tidak ada sistem penilaian kerja yang jelas
41. Bagaimana tindakan organisasi untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh pegawainya ?
- mengadakan pelatihan seperti diklat
 - memberikan pengarahan pada bawahan
 - tidak melakukan tindakan apapun
42. Apakah di kantor bapak/ibu sering mengadakan pelatihan seperti diklat, kursus komputer, *management training* atau sejenisnya ?
- sering
 - kadang-kadang
 - jarang
- Bila jawaban “a”, berapa kali organisasi mengadakan acara tersebut dalam setahun terakhir kali dan sebutkan jenis kegiatannya :
-
 -
 -

43. Bagaimana sikap atasan apabila melihat bawahan yang tidak dapat bekerja dengan baik ?
- memberikan bimbingan
 - tidak peduli
 - memarahi bawahan
44. Menurut bapak/ibu bagaimana atasan bapak/ibu bekerja ?
- mengerjakan kewajibannya dan mengawasi bawahannya dengan baik
 - hanya mengawasi bawahan dan tidak mengerjakan kewajibannya
 - mengerjakan kewajibannya tetapi tidak mengawasi bawahannya
45. Bagaimana pelaksanaan evaluasi kerja di kantor bapak/ibu ?
- rutin dilaksanakan
 - jarang dilaksanakan
 - tidak ada evaluasi
46. Apakah bapak/ibu menunda pekerjaan yang disebabkan oleh terbatasnya sarana dan fasilitas yang tersedia ?
- sering
 - kadang-kadang
 - jarang
47. Apakah di ruang kerja bapak/ibu terdapat filing cabinet (lemari) untuk menyimpan berkas-berkas kerja atau dokumen penting ?
- ada
 - tidak ada
 - tidak tahu
48. Apakah bapak/ibu merasa aman meletakkan kendaraan di tempat parkir yang tersedia di kantor ?
- sangat nyaman
 - kurang nyaman
 - tidak nyaman
49. Apakah bapak/ibu merasa nyaman bekerja di ruangan kerja yang bapak/ibu tempati saat ini ?
- sangat nyaman
 - kurang nyaman
 - tidak nyaman
50. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan besarnya insentif yang diterima ?
- sangat puas
 - kurang puas
 - tidak puas

51. Apakah pekerjaan bapak/ibu memunculkan resiko pekerjaan yang berat ?
- ya
 - kadang-kadang
 - tidak
52. Bagaimana sikap bapak/ibu menghadapi resiko berat yang muncul ?
- menghadapi dengan sabar dan berusaha sebaik-baiknya
 - melaporkan pada atasan
 - menghindari pekerjaan yang mengandung resiko

PENELITIAN

PENINGKATAN PELAYANAN UMUM DI KECAMATAN LUT TAWAR KABUPATEN ACEH TENGAH

DAFTAR KUISIONER UNTUK MASYARAKAT

1. Nama :
2. Umur : a. 20-30 Tahun
 b. 31-40 Tahun
 c. 41-50 Tahun
 d. 51-60 Tahun
 e. >60 Tahun
3. Jenis Kelamin : a. Pria
 b. Wanita
4. Pendidikan : a. SD
 b. SMP
 c. SLTA
 d. D3
 e. S-1
 f. S-2
5. Suku Bangsa : a. Gayo
 b. Jawa
 c. Aceh
 d. Padang
 e. Batak
 f. Lain-lain (sebutkan).....
6. Status : a. Kawin
 b. Tidak Kawin

7. Jumlah Keluarga:orang
8. Berapakah penghasilan anda ?
- < Rp. 200.000,-
 - < Rp. 200.000- Rp. 500.000,-
 - Rp. 500.000- Rp. 750.000,-
 - Rp. 750.000- Rp. 1.000.000,-
 - > Rp.1.000.000,-
9. Pada saat ini anda sedang melakukan pengurusan :
- Surat pindah
 - Kartu keluarga
 - KTP
 - Surat lahir
 - Surat kematian
10. Berapa lama anda melakukan pengurusan tersebut ?
- 1-3 hari
 - 4-7 hari
 - 8-14 hari
 - 15-30 hari
11. Menurut anda, bagaimana fasilitas pendukung pada kantor Camat Lut Tawar?
- Terpenuhi
 - Tidak terpenuhi
12. Menurut anda, bagaimana kondisi sarana pendukung pada kantor Camat Lut Tawar?
- Baik
 - Kurang baik
13. Menurut anda apakah pegawai di kantor Camat Lut Tawar ini sangat ramah kepada pengunjung ?
- Cukup ramah
 - Kurang ramah
 - Tidak ramah sama sekali
14. Bagaimana pendapat anda mengenai faktor yang mempengaruhi pelayanan aparat pemerintah ?

No	Faktor yang mempengaruhi	Baik	Sedang	Buruk
1	Faktor kesadaran prilaku, keikhlasan, kesungguhan dan disiplin			
2	Faktor aturan			
3	Faktor organisasi			
4	Faktor pendapat			
5	Faktor sarana pelayanan			

15. Dari berbagai pengaduan dan ketidak puasan dalam pengurusan di kantor Camat Lut Tawar, apakah anda pernah mengalami ?

No	Keluhan	Pernah	Tidak Pernah
1	Petugas tidak ada ditempat saat jam Kerja		
2	Diskriminasi		
3	Budaya suap		
4	Aturan yang tidak jelas		
5	Tidak tepat waktu/keterlambatan		
5	Ketidak ramahan pelayanan		
5	Hasil yang diinginkan tidak sesuai		

16. Apakah menurut anda kondisi pelayanan aparat pemerintahan sudah sesuai dengan yang anda kehendaki?

- a. Sudah
- b. Belum

17. Menurut anda apakah dengan kondisi sekarang ini, kualitas pelayanan dapat terangkat?

- a. Dapat
- b. Tidak dapat

18. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di kantor Camat Lut Tawar?

- a. Mudah
- b. Tidak mudah

19. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

- a. Serius
- b. Tidak serius

20. Bagaimana pendapat anda tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Camat Lut Tawar?

- a. Adil
- b. Tidak adil

21. Bagaimana jumlah personil dinas/instansi yang menangani pengurusan pelayanan selama ini ?

- a. Kurang banyak
- b. Cukup
- c. Sangat banyak

22. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?
 - a. sopan dan ramah
 - b. tidak sopan dan ramah

23. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?
 - a. Wajar
 - b. Tidak wajar

24. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan pelayanan di kantor Camat Lut Tawar?
 - a. Aman
 - b. Tidak aman

25. Bagaiman menurut anda kecepatan pelayanan di kantor Camat Lut Tawar?
 - a. Cepat
 - b. Tidak cepat

26. Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?
 - a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Mampu

27. Bagaimana menurut anda kenyamanan dilingkungan unit pelayanan di kantor Camat Lut Tawar?
 - a. Nyaman
 - b. Tidak nyaman

28. Apakah setiap anda mengurus sesuatu selalu diperlukan uang tips agar pengurusan surat-surat berjalan lancar ?
 - a. Tidak
 - b. Harus

29. Apakah prosedur dalam pengurusan surat-surat di kantor Camat Lut Tawar terlalu berbelit-belit dan susah ?
 - a. Tidak sulit
 - b. Sulit

**TRANSKIP WAWANCARA PENELITIAN
DALAM RANGKA PENYUSUNAN TESIS**

**PENINGKATAN PELAYANAN UMUM DI KECAMATAN LUT
TAWAR KABUPATEN ACEH TENGAH**

Wawancara dengan staf kecamatan tanggal 15 Januari 2014 pukul 08.30 wib

- Peneliti : Selamat pagi Bu.
- Informan 1 : Pagi juga
- Peneliti : Bisa bicara sebentar ya Bu?
- Informan 1 : Oh bias-bisa
- Peneliti : Apa persyaratan untuk mengurus Kartu Keluarga ya Bu?
- Informan 1 : Melampirkan Kartu Keluarga yang asli
- Peneliti : Kalau membuat Kartu Keluarga yang baru bagaimana ya Bu?
- Informan 1 : Kalau yang baru melampirkan
1. Foto copy Ijazah
 2. Surat Nikah
 3. Akte kelahiran anak
- Peneliti : Jadi bagaimana kalau ada perubahan penambahan ya Bu?
- Informan 1 : Melampirkan akte kelahiran anak
- Peneliti : Bagaimana kalau belum mempunyai akte kelahiran ya Bu?
- Informan 1 : Cukup melampirkan surat keterangan dari bidan
- Peneliti : Bagaimana membuat Kartu Keluarga bila dia pindah ya Bu?
- Informan 1 : Melampirkan surat keterangan pindah
- Peneliti : Bagaimana kalau dia pindah dari kecamatan lain ke kecamatan Lut Tawar ini ya Bu?
- Informan 1 : Melampirkan surat keterangan pindah dari kelurahan sebelumnya dia tinggal
- Peneliti : Apakah saya biasa berbicara dengan staf lain mengenai syarat pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ya Bu?

- Informan 1 : O... silakan, tunggu sebentar ya Pa biar saya panggil
- Peneliti : Sebelumnya terima kasih ya Bu atas kesempatan berbicara dengan Ibu
- Informan 1 : Sama-sama Pak

Wawancara dengan staf kecamatan tanggal 15 Januari 2014 pukul 09.00 wib

- Peneliti : Assalamu alaikum, Selamat pagi Bu?
- Informan 2 : Walaikum salam pagi juga Pa. Ada yang perlu saya bantu.
- Peneliti : Saya mau ngobrol sebentar sama ibu bisa tidak?
- Informan 2 : O ... bisa-bisa
- Peneliti : Bagaimana syarat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) ya Bu?
- Informan 2 : Melampirkan surat pengantar dari RT/RW setempat.
- Peneliti : Jadi bagaimana kalau mau di ganti ya Bu?
- Informan 2 : Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli.
- Peneliti : Misal mau merubah kesalahn teknis dalam penulisan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ya Bu?
- Informan 2 : Dia harus membawa:
1. Foto copy Ijazah
 2. Surat Nikah
 3. Akte Kelahiran
 4. Serta melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK)
- Peneliti : Apakah saya biasa berbicara dengan staf lain mengenai syarat pengurusan Akte Kelahiran ya Bu?
- Informan 2 : O... bisa.
- Peneliti : Sebelumnya terima kasih ya Bu atas kesempatan berbicara dengan Ibu
- Informan 2 : Sama-sama Pak

wawancara dengan staff kecamatan tanggal 15 Januari 2014 Pukul 10.00 wib

- Peneliti : Selamat pagi menjelang siang Bu.
- Informan 3 : Selamat pagi juga
- Peneliti : Jadi begini Bu saya dari Universitas Terbuka ingin melakukan penelitian mengenai Tesis saya apakah saya diizinkan bertanya yang menyangkut dengan masalah Akte Kelahiran ya Bu?
- Informan 3 : Bisa.
- Peneliti : Apakah saya tidak mengganggu ya Bu
- Informan 3 : Tidak.
- Peneliti : Bagaimanakah syarat pengurusan Akte Kelahiran ya Bu
- Informan 3 : Membawa Foto Copy Surat Nikah, Foto Copy KTP, Foto Copy Kartu Keluarga (KK)
- Peneliti : Bagaimana bila tidak mempunyai Buku Nikah ya Bu?
- Informan 3 : Cukup membawa Surat Keterangan bahwa sudah menikah dari Kepala Desa
- Peneliti : Bagi anak yang baru lahir bagaimana ya Bu?
- Informan 3 : Membawa Surat Keterangan dari Bidan
- Peneliti : Apakah saya biasa berbicara dengan staf lain mengenai syarat pengurusan Akte Kelahiran ya Bu?
- Informan 3 : O... bisa.
- Peneliti : Sebelumnya terima kasih ya Bu atas kesempatan berbicara dengan Ibu
- Informan 3 : Sama-sama Pak