

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KENDAHE KABUPATEN SANGIHE

Oleh
RIZALI LOPES
090813041

Abstrak

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang–Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. 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.

Eksistensi efektifitas pelayanan publik ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya implikasi disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektifitasnya pelayanan umum, khususnya di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe.

Key words : efektifitas, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Kendahe dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Jual Beli Tanah, dan legalisir surat-surat dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif, ketidakprofesionalan pegawai dalam menjalankan tugas seperti datang tidak tepat waktu dan pulang lebih awal menyebabkan pelayanan menjadi lamban. Eksistensi efektifitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas pelayanan umum, khususnya di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe.

Bertolak dari kondisi objektif tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ; **“Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe, Kabupaten Sangihe”** .

B. Rumusan Masalah

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah :
Bagaimanakah Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian adalah Untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Efektifitas

Konsep efesiensi dan efektifitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efesiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengerbonan yang dikeluarkan.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (. Wojowisoto, 1980). 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). Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat (1993:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

“Gie (1988 :34)berpendapat “Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.”

B. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.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 (Kotler dalam Lukman 2003:4: Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”

. PEMBAHASAN

1. Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe

Adapun yang menjadi objek penelitian penulis dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi di Kecamatan Kendahe. Yang menjadi batasan dalam penelitian ini yaitu berupa pelayanan Akte Jual Beli dan e-KTP .

1. Akte Jual Beli (AJB)

Akte Jual Beli adalah akte sah hasil penjualan tanah yang dikeluarkan oleh camat. Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Akte Jual Beli di Kecamatan Kendahe sebagai berikut :

1. KTP Penjual/Pembeli.
2. Pajak Lunas PBB.
3. Kwitansi Pembelian (bukti pembayaran).
4. SK Tanah.
5. Sertifikat tanah.
6. Surat Pernyataan
7. SK Tidak bermasalah
8. Surat Riwayat Tanah
9. Meterai 6000 3 lembar
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Persyaratan untuk pengurusan e-Kartu Tanda Penduduk sebagai berikut :

1. Melampirkan surat pengantar dari dusun.
2. Melampirkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli jika melakukan pergantian atau perubahan.
3. Surat nikah,akte kelahiran jika ada perubahan.
4. Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK).

2. Data Penduduk Yang Telah Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kendahe

Di Kantor Desa/Kelurahan yang ada di Kecamatan Kendahe hampir setiap harinya melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dengan para informan didapati bahwa jumlah masyarakat yang telah melakukan pelayanan di tahun 2012 sudah dominan memiliki KTP dan KK, hal ini didasari oleh pernyataan dari seorang masyarakat (tokoh masyarakat kec. Kendahe) Bapak FT, beliau mengataka:

“saya rasa rata-rata masyarakat di kecamatan kendahe sudah memiliki bukti identitas seperti KTP karena terlihat banyaknya masyarakat yang mengurus e-KTP beberapa waktu lalu.

3. Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe

Selain kedelapan indikator tersebut, juga akan dipaparkan mengenai harapan masyarakat kedepannya tentang pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kendahe.

a) Kesederhanaan

Dari pernyataan sebelumnya dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat kecamatan kendahe dengan mudahnya mengakses atau menyiapkan persyaratan-persyaratan pembuatan KTP ataupun AJB. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan seorang masyarakat yang pernah mengurus e-KTP di Kecamatan Kendahe Ibu. VK, beliau mengatakan :

Prosedur yang diterapkan di Kecamatan Kendahe khususnya dalam pembuatan e-KTP, kami sudah mengetahui persyaratannya karena sebelumnya telah disosialisasikan. Sejauh ini juga pelayanan yang diberikan aparat wajar-wajar saja.

penulis juga mewawancarai Bapak TR masyarakat yang pernah mengurus Akte Jual Beli di Kecamatan, mengenai hal ini beliau menuturkan :

Pada waktu saya mengurus AJB pada tahun lalu, prosedurnya sederhana dan tidak bertele-tele, memang bicara mengenai mengurus Akte jual beli itu tidak boleh sembarangan, makanya persyaratannya banyak, tapi hal itu saya rasa wajar-wajar saja.

Dari pernyataan dari informan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesederhanaan dalam pelayanan di Kantor kecamatan kendahe cukup baik dan dapat dipahami oleh mayoritas masyarakat.

b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus Akte Jual Beli dan e-KTP serta lain sebagainya yang berhubungan dengan Kantor Kecamatan diminta atau tidak diminta aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Prosedur tersebut diatas telah di sosialisasikan dan diketahui oleh seluruh masyarakat Kecamatan Kendahe. Menurut Bapak. PL Salah satu penduduk Kecamatan Kendahe mengatakan :

”Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Kendahe memang telah diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ada. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan e-KTP dan AJB, terlebih dahulu harus ke kantor Desa untuk mengambil melengkapi berkas selanjutnya diserahkan ke Kantor Kecamatan”.

Hal senada dikatakan juga oleh Ibu OK, beliau mengatakan:

Untuk pengurusan e-KTP dan AJB saya rasa kebanyakan warga yang pernah dan biasa mengurusnya sudah mengetahuinya, biasanya kami hanya ke kantor Desa untuk mencari informasi ataupun langsung ke kecamatan maka akan diberikan arahan apa-apa yang harus dipersiapkan dan kemana kami harus mengurus terlebih dahulu.

Dengan adanya persyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayananpun akan senang menjalankan tugasnya jika masyarakat tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan prosedur yang berlaku.

c) Keamanan dalam Pelayanan

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Pengurusan Akte Jual Beli dan KTP merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan Akte Jual Beli dan e-KTP bagi masyarakat. FG mengungkapkan bahwa :

“dalam pengurusan pelayanan masyarakat yang diberikan hendaknya sesuai dengan aturan yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakat sehingga aparat pelayanan bisa konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan tanpa ada kendala apapun”

Penulis melanjutkan wawancara terhadap seorang informan Bapak LB beliau mengatakan :

selama ini dalam hal keamanan dalam pelayanan di kecamatan, apalagi mengenai e-KTP dan AJB dapat diterima diarah kemana kami pergi.

Dari beberapa pernyataan dari para informan diatas dapat dilihat bahwa keamanan dalam pelayanan di kecamatan kendahe berjalan dengan baik.

d) Keterbukaan dalam Pelayanan

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor kecamatan wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting. Salah satu Staf kantor Kecamatan, Bapak AA mengatakan bahwa:

”pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat”.

Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan

dengan masyarakat pengguna jasa. Penulis juga mewawancarai seorang informan masyarakat yang pernah mengurus AJB di Kecamatan Bapak RR, beliau mengatakan :

Pada waktu saya mengurus AJB beberapa waktu lalu, saya langsung bertanya di pihak kecamatan mengenai syarat-syaratnya, memang pada waktu itu diberikan arahan tapi setelah kembali dengan membawa apa yang diminta ternyata masih ada persyaratan lagi yang diminta, saya sedikit kecewa akan hal itu, karena harus kembali lagi, saya mengharapkan pemerintah lebih terbuka mengenai prosedur pengurusan surat-surat di kecamatan seperti mengumumkan syarat-syaratnya di dinding agar kami pengguna jasa tidak perlu lagi bertanya banyak.

Hal diatas memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

e) Efisiensi dalam Pelayanan

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. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai kecamatan selaku pihak pelayanan tidak menajalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan yang fatal dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini di ungkapkan oleh Santi salah satu warga Kecamatan Kendahe :

"saya kecewa dengan layanan kantor pemerintah yang tak jelas. Pemerintah Kecamatan berjanji tanggal sekian Akte Jual Beli sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan AJB belum jadi. Mengulur waktunya bisa lama, setelah dilacak katanya berkasnya hilang. Sudah demikian, mereka menunjukkan raut penyesalan,"

Hal berbeda dikatakan oleh seorang masyarakat yang juga pernah mengurus AJB Bapak OI beliau mengatakan :

Waktu saya mengurus AJB, saya tidak mengalami hambatan berarti, karena saya sudah pernah mengurus sebelumnya, saya telah mengetahui persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dipenuhi jadi tidak perlu bolak-balik ke kantor kecamatan.

Untuk mempertajam informasi, penulis mewawancarai Sekretaris Kecamatan Kendahe, dimana beliau mengatakan :

Untuk efesiennya pelayanan di kantor kecamatan kami selaku pimpinan, memberi arahan kepada bawahan untuk bekerja secara maksimal agar tidak terjadi keluhan-keluhan di masyarakat, memang perlu diakui masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan namun kami terus berusaha memperbaikinya dengan meminta kritikan dan saran dari masyarakat untuk membangun pelayanan yang lebih baik.

Efisiensi dalam suatu pelayanan public sangat penting diterapkan, perbaikan kinerja pegawai melalui pengawasan dan arahan dari atasan mutlak untuk diterapkan. Dari hasil wawancara diatas, didapati masih adanya keluhan masyarakat mengenai kurangnya efesiensi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya terutama dalam pelayanan public.

f) Ekonomis dalam Pelayanan

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak tertentu yang menggunakan “kesempatan dalam kesempatan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan. Menurut AR salah satu masyarakat di Kecamatan Kendahe :

“aparatus pemerintah yang ada sering melakukan hal-hal diluar prosedur, dimana untuk mendapat uang lebih sering mengatakan kalau ingin cepat selesai harus ada biaya administrasinya. Padahal semestinya dalam hal pengurusan surat legalisir yang berkaitan dengan Kecamatan semuanya gratis tapi kenyataannya tidak demikian. Aparatus yang bertugaspun seringkali tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehingga proses pelayanan berjalan lambat.

Hal hampir sama dikatakan oleh ibu HG, mengenai hal tersebut beliau mengatakan :

Sudah menjadi rahasia umum dimana aparat pemerintah khususnya kecamatan dan kelurahan sering menerima imbalan dari pengguna jasa apalagi bagi yang tidak sabar menunggu atau sibuk dan tidak mau berlelah mengurusnya, menurut saya hal ini tidak baik, dan harus ditindak lanjuti, karena mengakibatkan diskriminasi dimana yang punya uang dapat berkuasa sehingga yang lemah ditindas. Kecuali dalam pengurusan AJB memang ada biaya yang dikeluarkan sepengetahuan saya waktu mengurus AJB beberapa waktu lalu biayanya Rp.500.000, namun ada pegawai yang meminta lebih untuk hal-hal yang tidak saya mengerti.

Penulis juga mewawancarai bapak RR yang pernah mengurus e-KTP di Kecamatan, beliau menuturkan :

waktu saya mengurus e-KTP di Kecamatan, saya tidak dipungut biaya apapun, karena yang saya tahu aturannya pembuatan e-KTP memang gratis, namun dengan kerelaan saya memberi uang untuk para pegawai yang ada disitu.

Untuk mengklarifikasi hal tersebut, penulis mewawancarai pihak kecamatan yakni camat Kecamatan Kendahe, beliau mengatakan :

Pelayanan yang diterapkan di kecamatan yang saya pimpin ini sudah sesuai aturan, dimana seharusnya aparat pemerintah tidak boleh menerima suap semacam itu, termasuk untuk pengurusan surat-surat di kecamatan, memang tidak dapat dipungkiri hal tersebut sering terjadi, namun selaku pemimpin kecamatan saya selalu menghimbau kepada bawahan saya untuk tidak melakukan hal tersebut, apabila didapati dapat diberikan teguran, saya juga ingin menghimbau kepada masyarakat pengguna jasa di kecamatan untuk tidak memperlakukan aparat kami untuk melakukan hal tersebut, karena seringkali bukan dari pihak kami namun pengguna jasa sendiri yang bermohon untuk mempercepat pengurusannya. khusus untuk AJB, biasanya biaya yang kami kenakan adalah Rp. 500.000 dan apabila masyarakat mengurus e-KTP tidak dikenakan biaya.

g) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka. HW mengutarakan :

“Rasa Ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan sering terjadi disebabkan karena tidak adanya ikatan emosional antara aparat/petugas pelayanan dengan masyarakat bahwa pelayanan adalah untuk kepentingan bersama, masih ada anggapan bahwa masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara-cara mempersulit masyarakat sehingga sering kali masyarakat dibuat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan.”

Hal yang sedikit berbeda dengan penuturan oleh bapak RR, beliau mengatakan :

Pengalaman saya dalam mengurus AJB beberapa waktu lalu, saya melihat aparat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,

memang perlu saya katakan bahwa perlu adanya prosedur yang jelas dikecamatan untuk melakukan pengurusan sesuatu yang berhubungan di kecamatan. Sehingga tidak ada masyarakat yang merasa “dianaktirikan”.

h) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Pemberian pelayanan di Kantor kecamatan harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat kecamatan cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. UT selaku salah satu tokoh masyarakat di Kecamatan Kendahe mengatakan:

“Ketepatan waktu dalam Pelayanan di Kantor Kecamatan berjalan sudah berjalan dengan baik, dimana apabila masyarakat mengurus AJB disesuaikan dengan kelengkapan berkas yang ada, hal yang tak jauh beda dengan KTP, pihak kecamatan harus menunggu berkas semuanya lengkap dulu, dan percetakan KTP juga bukan di kecamatan namun di dinas Capil, jadi pihak kecamatan hanya bias menunggu”

Dari keterangan diatas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di kantor Kecamatan Kendahe sampai saat ini cukup maksimal dan sudah memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Kesiapan berkas dari pihak pemohon juga menentukan lama tidaknya suatu pelayanan yang diberikan.

A. Kesimpulan

Efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Kendahe belum terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban para Informan berdasarkan hasil penelitian dilihat dari indikator yaitu :

- 1) Kesederhanaan : Dari hasil yang didapatkan dilapangan berdasarkan dalam pengurusan AJB dan e-KTP dapat mudah diakses oleh masyarakat, tersedianya persyaratan tertulis memudahkan masyarakat.
- 2) Kejelasan dan Kepastian : Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan di kantor Kecamatan Kendahe berdasarkan hasil penelitian berjalan dengan baik, hal ini disebabkan adanya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai pengurusan AJB dan E-KTP
- 3) Keamanan : Tingkat keamanan dalam suatu Surat sangat penting terutama pengakuan dari daerah lain mengenai, di Kecamatan Kendahe hal ini berjalan dengan baik
- 4) Keterbukaan : Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor kecamatan wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan.

Di Kecamatan Kendahe Keterbukaan dalam pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat

- 5) Efisien dalam pelayanan : dari hasil penelitian, tingkat efisien dalam pelayanan yang diberika aparat pemerintah kecamatan masih dirasa kurang
- 6) Ekonomis : Masih adanya beberapa aparat yang melakukan tindakan yang tidak terpuji, seperti menerima ataupun meminta uang kepada masyarakat untuk sebuah pelayanan
- 7) Keadilan yang merata : tingkat keadilan yang dberikan pada pelayanan di Kecamatan Kendahe belum berjalan maksimal.
- 8) Ketepatan waktu : Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Kendahe belum berjalan sesuai yang diharapkan, masih sering terjadi keterlambatan dalam pelayanan.

Dari tujuh indikator tersebut yang menunjukkan hasil wawancara dari para informan dapat belum dapat dikategorikan baik .Hal ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan di Kecamatan Kendahe menandakan bahwa tingkat pelayanannya belum baik, namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

B. Saran

- a. Dengan melihat persepsi apartur pemerintah daerah dalam tugas, pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norm, sopan santun dlama pelayanan terhadapmasyarakat, pelaksanaan pelayanan di kantor desa/kelurahan 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.
- b. Agar pemerintah lebih memperhatikan,menjaga dan merawat sarana prasarana yang telah ada.
- c. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seyognya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.
- d. Perlu adanya pengawasan yang lebih baik dari pimpinan kecamatan yakni Camat, sehingga dapat mengurangi keluhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ensiklopedia Administrasi, *Manajemen dan Kepemimpinan*. Pustaka Setia. Bandung.
- Fasial, Sanapiah. 1999. *Format dan Penelitian Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Handoko, T., Hani. 1993. *Manajemen Personalia dan SDM*. Yogyakarta: BPFE.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan* : Yogyakarta.
- Kristiadi. J.B. *Perspektif Administrasi Publik Menghadapi Abad XXI*. Penebar Swadaya. Jakarta
- Lubis & Husain, 1987. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta
- Moenir H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy, J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Syafie, Kencana Inu. 1991. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI*. Jakarta.
- Sampara, Lukman, Sugianto. 2000. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. LAN RI. Jakarta.
- Sarundajang, 2000, *Pemerintahan Daerah di Berbagai Negara*, Pustaka Sinar Harapan: Jakarta.
- Siagian, P.Sondang. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Suradinata Ermaya. *Otonomi daerah dan Pemerintahan*. Reflika Aditama. Bandung.
- Suryaningrat, Bayu. 1981, *Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Camat*. Pasco;
- The Liang Gie, 1988. *Unsur-Unsur Administrasi*. Erlangga. Jakarta.
- Wojowisoto. S. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gramedia. Jakarta
- Sumber-Sumber Lain :
- Undang – Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang – Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Mendagri No. 100/57 Tahun 2002. Diatur lebih lanjut di dalam PP No. 65 tahun 2005 tentang ketentuan standar pelayanan minimal (SPM).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 225 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

