

KUALITAS APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN KOTA BANGUN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Sinta Astuti¹, Adam Idris², Rita Kalinggi³

Abstrak

Artikel ini membahas tentang Studi tentang Kualitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Prima Di Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kertanegara menunjukkan bahwa kualitas aparatur sipil negara dalam pelayanan prima di Kecamatan Kota Bangun melalui Prosedur Pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ada, namun kelemahan pada sistem antrian yang tidak teratur, Waktu Penyelesaian Kecamatan juga sudah sesuai dengan standar pelayanan yakni 1-3 hari, namun sedikitnya alat elektronik dan pemadaman listrik menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama, Biaya Pelayanan ialah gratis karena sudah ditanggung negara namun masyarakat memberikan imbalan barang maupun uang kepada aparatur sebagai ucapan terima kasih/hadiah, Produk Pelayanan seperti KTP, KK, Perizinan hingga surat – surat penting yang dibuat sesuai dengan edaran dari pusat dan memiliki standar yang berkualitas dan tahan lama, Sarana dan Prasarana sangat terbatas hanya 6 komputer dalam pembuatan KTP, selain itu tidak ada pembelian baru, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Kecamatan Kota Bangun memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang sesuai dengan kebutuhan pembuatan KTP, aparatur juga berupaya belajar dan aktif melalui rapat/ pertemuan masyarakat dan kunjungan lapangan ke warga di Kecamatan. Faktor pendukung pemberian penghargaan dan kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan sumber daya aparat dalam melayani masyarakat. Sedangkan faktor penghambat adalah pemadaman listrik bergilir dan kurangnya sarana dan prasarana kantor seperti komputer, mesin ketik dan lemari arsip besi

Kata Kunci : *Kualitas, pelayanan, kartu tanda penduduk*

Pendahuluan

Pencapaian cita-cita nasional yang di wujudkan dalam program pembangunan di segala bidang baik politik, ekonomi, sosial dan budaya selain memerlukan pengetahuan dan keahlian yang mumpuni, penyelenggaraan

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : Sinta Astuti@yahoo.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

administrasinya dengan tingkat efektifitas dan efisiensi lembaga yang bersangkutan. Meningkatnya kegiatan pembangunan dewasa ini, menyebabkan pula terjadinya peningkatan tanggung jawab pemerintah atas masyarakatnya.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha/kegiatan yang bersifat jasa. Dalam penyelenggaraan sebuah negara masalah pelayanan acap kali mendapat sorotan dan porsi perhatian yang lebih, baik dari masyarakat luas maupun pemerintah itu sendiri. Aparat/ pegawai pemerintahan selaku abdi masyarakat diharapkan melaksanakan pekerjaan yang baik dan memiliki sikap mental, tekad, semangat, ketaatan dan disiplin untuk tugas-tugasnya, serta memiliki keahlian pada bidangnya. Berdasarkan hal-hal di atas pemerintah pada tingkat kecamatan diharapkan dapat menjadi sarana yang efektif baik dalam meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam menggerakkan partisipasi masyarakat dalam menyokong program-program tersebut, terlebih lembaga pemerintah kecamatan dapat dikatakan sebagai titik koordinasi antara pemerintah pusat maupun daerah dengan struktur lembaga terendah di bawahnya serta masyarakat sipil langsung.

Sering sekali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan. Maraknya pungutan liar (pungli) terhadap pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) membuat masyarakat enggan untuk mengurusnya. Sudah bukan rahasia lagi bahwa saat ini pelayanan publik di Indonesia secara umum masih sangat buruk dan membuat beberapa masyarakat bersifat buruk kepada kualitas pelayanan pemerintah. Berbagai peraturan yang dibuat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik seolah tidak memberi dampak apapun kepada masyarakat.

Adanya perbedaan jumlah yang cukup besar, kemungkinan besar disebabkan oleh lambatnya aparatur serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pengurusan KTP, atau biaya dalam pembuatan KTP sudah ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda), namun dalam realisasinya biaya pembuatan KTP sering berbeda dengan apa yang tercantum dalam peraturan. Hal ini bisa saja disebabkan karena kesalahan pada faktor sumber daya pemerintahnya dan bisa juga karena faktor minimnya dukungan fasilitas pengadaan atau fasilitas teknologi.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan tentang pelayanan yang bagus dan latar belakang yang dijelaskan secara menyeluruh, maka penulis berupaya untuk memberikan sumbangan pemikiran secara mendasar dalam bentuk skripsi dengan judul Kualitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kerangka Dasar Teori

Metode Penelitian

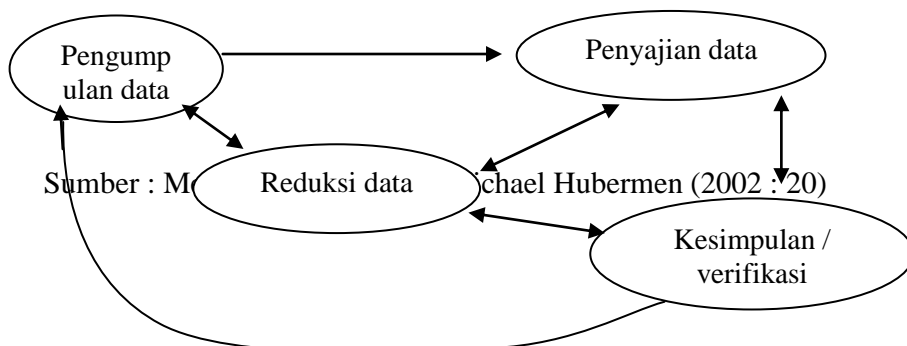
Menurut *Jane Richie* dalam bukunya *Moleong* (2009:6): Penelitian Deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala yang dikumpulkan dilapangan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan, sehingga penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas Aparatur Sipil Negara.

Sehingga mendapatkan fokus penelitian: Kualitas Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara yakni: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Yang kedua adalah mencari faktor pendukung dan penghambat Kualitas Aparatur Sipil Negara.

Teknik analisis data menggunakan teknik *Matthew B. Milles* dan *A. Michael Huberman* (2002:18-20) yaitu analisis terdiri dari beberapa jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi. Berikut penjelasan dari keempat alur kegiatan dari analisis model interaktif adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data. Mengumpulkan seluruh data yang didapat dalam suatu penelitian baik berupa dokumen, observasi, maupun wawancara.
2. Reduksi Data. Reduksi adalah memilih, memfokuskan, menerjemahkan dengan mengubah data yang mentah yang dikumpulkan dalam penelitian kedalam catatan yang disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempelajari atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.
3. Penyajian Data. Penyajian data adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan dilakukan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. Penarikan Kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah merupakan langkah keempat yang meliputi beberapa langkah yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Gambar . Analisis Data Model Kualitatif



Hasil Penelitian

Kualitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara

Kecamatan Kota Bangun merupakan wilayah kerja kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/ Kota dan menjalankan kewenangannya sesuai yang dilimpahkan oleh Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan wilayah seluas 1.143,74 Km². Secara administratif kecamatan ini terbagi dalam 20 Desa/ Kelurahan dengan jumlah penduduk mencapai sebanyak 64.251 jiwa (data disudkapil April 2017) dengan kepadatan penduduk berkisar 19 jiwa/ Km². Karakter iklim Kecamatan Kota Bangun dengan suhu udara rata-rata 20° C- 32° C dengan curah hujan rata-rata 15 mm/tahun.

Kecamatan Kota Bangun dengan jumlah penduduk per 31 April 2017 adalah 64.251 jiwa, data yang di peroleh menyebutkan bahwa jumlah penduduk di Kecamatan Kota Bangun yang terdiri dari laki-laki sebanyak 31.131 jiwa dan perempuan 33.120 jiwa yang tersebar di 20 Desa/ Kelurahan dengan jumlah kepala keluarga 16.062 jiwa.

Dalam perkembangan Kecamatan yang terjadi tersebut, maka akan mempengaruhi pula pada struktur organisasi yang ada di Kecamatan, karena stuktur organisasi merupakan suatu susunan mekanisme kerja antara bagian yang satu dengan bagian yang lainnya. Di dalam organisasi dapat dikatakan dengan jelas seperti susunan tingkat unit-unit dan tingkatan jabatan, disamping itu juga menjelaskan tentang pembagian tugas dan tata hubungan dari masing-masing unit atau bidang tertentu.

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kutai Kertanegara No. 25 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Struktur Organisasi Kecamatan di Kabupaten Kutai Kertanegara, Kecamatan merupakan unsur pelaksana teknis kewilayahan dalam Kabupaten di Daerah Kabupaten Kutai Kertanegara. Adapun tugas pokok Kantor Kecamatan Kota Bangun adalah “Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati Kutai Kertanegara sesuai dengan kebutuhan Kecamatan untuk membangun Desa/

Kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas”.

Proses penjabaran perihal Kecamatan dapat dijelaskan secara detail tentang tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kecamatan dan melakukan koordinasi dengan Bupati dan instansi baik vertikal dan jabatan horisontal yang berada di wilayah kerjanya.
- b. Pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum terhadap masyarakat dan menyelenggarakan ketentraman umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pembinaan lembaga kemasyarakatan.
- c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan tugas secara periodik dan tepat waktu kepada Kepala Daerah secara periodik.
- d. Pelaksanaan koordinasi terhadap jalannya pemerintah Kecamatan dan pelaksanaan pembangunan.

Adapun visi kantor Kecamatan Kota Bangun adalah “Terdepan Dalam Pelayanan Tertib Administrasi Serta Sebagai Pusat Jasa Dan Perdagangan Yang Berwawasan Lingkungan” Visi tersebut mengandung makna yang berfungsi sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang ramah, mudah, cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
- b. Serta didukung dengan Aparatur Kecamatan yang profesional dan berkualitas.

Pengawasan Langsung Kepala Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Kualitas Aparatur Sipil Negara Dalam Prosedur Pelayanan

Pengertian prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan prima yang diterima publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Adapun proses prosedur pelayanan sering kali dipandang hanya pihak aparat saja yang mengetahui perihal tersebut, padahal informasi terkait prosedur pelayanan dalam Kecamatan Kota Bangun sudah di gambar jelaskan di papan pengumuman. menunjukkan prosedur dalam memberikan pengertian dalam mengetahui mekanisme pengurusan pembuatan KTP, sehingga kualitas pelayanan pada hal prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik secara efektif maupun efisien karena proses atau mekanisme sudah menjadi ketentuan dari peraturan yang ada dari Bupati Kutai Kartanegara yang mengacu pada Perda No. 6 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, namun adanya faktor di pelayanan yang tidak seimbang ketika terdapat adanya masyarakat yang mengurus pembuatan KTP ialah orang tua/ usia lanjut. Lebih lanjut Prosedur

pelayanan haruslah bisa menjadi kombinasi antara kondisi fisik yang mencakup keadaan sumber daya alam seperti komponen langsung dan tidak langsung. Komponen langsung adalah segala yang bernyawa seperti orang, fasilitas sarana dan prasarana. Sedangkan komponen tidak langsung adalah segala sesuatu yang tidak bernyawa seperti aturan, teori, komunikasi dan pelayanan. Prosedur dalam pelayanan pengurusan pembuatan KTP mencakup banyak hal dan mengatur serta dapat dijelaskan dalam beberapa kaitan yang dimaksudkan dapat menciptakan lingkungan yang sesuai dengan apa yang diinginkan.

Kualitas Aparatur Sipil Negara Dalam Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Dikatakan bahwa waktu penyelesaian pengurusan KTP di Kecamatan Kota Bangun masih belum dapat dipastikan secara jelas, dikarenakan bahwa dari pihak Kecamatan juga masih memerlukan waktu dalam menerbitkan KTP yang diolah atau diperiksa kebenaran sesuai sebagaimana mestinya, kendala utama yang menjadi persoalan yakni adanya gangguan listrik seperti pemadaman lampu mengingat wilayah tersebut memang daya PLN yang tidak mencukupi, sehingga komputer yang digunakan tidak dapat dioperasikan maka dari pihak Kecamatan guna mengantisipasinya mengatakan bahwa penyelesaian pengurusan KTP yaitu selama 1 minggu, dan dapat dipastikan KTP sudah bisa diambil di Kecamatan oleh masyarakat yang bersangkutan dalam pembuatan KTP, dan disesuaikan tentunya KTP tersebut telah disahkan oleh pihak Kecamatan. Dalam penjelasan diatas mekanisme/prosedur yang ada terkait waktu penyelesaian dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pendidik (KTP) di tingkat bawah dalam prosedur proses waktu penyelesaian di desa/ kelurahan tidak bisa dipercepat dari waktu standar pelayanan yang diberikan maka dari itu di himbau kepada masyarakat dapat lebih mengutamakan kesabaran dan memakluminya mengingat semua proses yang dilaksanakan ada beberapa hal yang harus di jalankan.

Kualitas Aparatur Sipil Negara Dalam Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Pelayanan prima yang diberikan aparatur sipil negara di Kecamatan Kota Bangun kepada masyarakat secara luas, dilihat berdasarkan persyaratan pelayanan, masyarakat sudah cukup memahami dan telah melaksanakan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan dimulai dari ranah pengantar RT, pengantar Desa/ Kelurahan hingga langsung datang ke kantor Kecamatan, hanya sebagian masyarakat yang masih belum mengindahkan dan itu

dikarenakan kurang mengertinya dalam proses pengurusan KTP yang memberikan sejumlah uang atau Tip, dalam segi kepekaan terdapat permasalahan pengurusan KTP maka pihak desa/ kelurahan akan merasa tidak profesionalisme dalam berkerja, karena jika menolak dianggap menghina namun ada apatur diketahui menerima maka akan terjadi proses yang dianggap menyuap. Walaupun aparaturnya sudah berdasarkan kesepakatan pihak desa/ kelurahan dan para ketua RT bahwa tidak ada pemberian kepada aparaturnya dalam proses pelayanan KTP.

Kualitas Aparatur Sipil Negara Dalam Produk Pelayanan

Produk Pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dalam proses pembuatan kartu tanda penduduk di Kecamatan Kota Bangun, dalam menunjang proses pelayanan dalam pengurusan produk KTP pada Kecamatan Kota Bangun dilengkapi dengan beberapa hal berkas yang memuat beberapa hasil pelayanan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai desa dilihat berdasarkan produk yang di miliki baik oleh Desa/ Kelurahan maupun Kecamatan dalam produk pelayanan pembuatan KTP Elektronik kurang cukup maksimal, dikarenakan pusat tidak memberikan layanan secara lengkap sehingga masyarakat hanya bisa menerima kebijakan yang sudah menjadi ketentuan pemerintah.

Kualitas Aparatur Sipil Negara Dalam Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dalam proses pembuatan kartu tanda penduduk di Kecamatan Kota Bangun. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan dilihat berdasarkan sarana dan prasarana yang di miliki oleh Kecamatan dalam proses pelayanan pembuatan KTP kurang cukup maksimal, dikarenakan belum memiliki fasilitas yang sangat menunjang dan juga masih terbatasnya fasilitas yang digunakan sehingga menghambat kegiatan proses pelayanan pengurusan pembuatan, verifikasi hingga pencetakan KTP.

Kualitas Aparatur Sipil Negara Dalam Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Penjelasan kompetensi petugas dapat terlepas dari ukuran-ukuran kekayaan atau kekuasaan. Orang-orang yang disegani atau dihormati akan menempati lapisan atas dari sistem pelapisan sosial masyarakatnya. Ukuran kompetensi ini sangat terasa pada masyarakat tradisional, biasanya mereka sangat menghormati orang-orang yang banyak

jasanya kepada masyarakat, para orang tua ataupun orang-orang yang berperilaku dan berbudi luhur. Berdasarkan uraian diatas terkait permasalahan faktor pengaduan dalam hubungan dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan, aparatur Kecamatan kesulitan memberikan kinerja yang cepat dikarenakan kompleksitas suku dan bahasa lokal yang sulit dimengerti sehingga pengurusan KTP yang menjadi sangat lambat dalam memproses dan kebutuhan dari pengurus juga membingungkan pegawai. Namun permasalahan tersebut dapat diatasi dengan peningkatan kompetensi petugas yang dapat mengatasi problem yang ada menjadi bahan evaluasi kinerja aparat dan semua pegawai di Kecamatan Kota Bangun selalu berupaya untuk dapat terus belajar dan aktif dalam melayani secara prima yang membuat Kecamatan menjadi maju.

Faktor Pendukung

Dari hasil temuan di lapangan menunjukkan terdapat beberapa faktor tersebut, antara lain :

- 1) Pemberian Penghargaan. Dalam konsep motivasi, sebuah penghargaan ibarat sebuah dorongan yang diberikan untuk menyemangati orang-orang agar dapat berprestasi lebih baik lagi. Penghargaan dalam hal ini dapat berbentuk materi (uang atau barang) atau juga dapat berbentuk non materi (sanjungan dan pujian).
- 2) Kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan. Dalam usaha mencapai tujuannya, pendidikan dan pelatihan sebagai upaya untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawai, pengembangan SDM dalam jangka waktu tertentu guna memperbesar kemungkinan untuk meningkatkan kinerja dan memperbaiki sumber daya aparatur Kecamatan.

Faktor Penghambat

Adapun kendala-kendala yang ada yakni sebagai berikut :

- 1) Pemadaman Listrik Bergilir (Byar - Pet)
- 2) Kurangnya Sarana dan Prasarana kantor

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut: Prosedur Pelayanan yang dilakukan pihak Kecamatan sesuai dengan peraturan yang ada sehingga berjalan dengan baik selain itu masyarakat mudah memahami proses yang ada, namun terdapat kelemahan pada sistem antrian yang tidak teratur dan mengakibatkan proses pelayanan KTP menjadi tidak maksimal sehingga pihak kecamatan perlu membuat sistem antri yang tegas dan teratur dalam pelayanan yg diberikan. Waktu Penyelesaian yang dilakukan pihak Kecamatan juga sudah sesuai dengan standar pelayanan yakni 1-3 hari, namun waktu penyelesaian juga mengalami keterlambatan dikarenakan faktor sedikitnya alat elektronik dan seringnya terjadi

pemadaman listrik yang menjadi 1 (satu) Minggu sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dalam mendapatkan pelayanan KTP. Biaya Pelayanan dalam pembuatan KTP di Kecamatan Kota Bangun ialah gratis karena mengacu pada peraturan daerah sehingga masyarakat tidak dibebankan karena sudah ditanggung oleh negara namun sering kali masyarakat memberikan imbalan baik berupa barang maupun uang kepada aparatur dan itu dinilai wajar jika tidak saling memberatkan antara kedua belah pihak dan tidak ada unsur paksaan melainkan sebagai ucapan terima kasih/ hadiah dalam proses pembuatan KTP ke kantor Kecamatan. Produk Pelayanan yang dimiliki oleh Kecamatan Kota Bangun sangat beragam karena memiliki beberapa layanan seperti KTP, KK, Perizinan hingga surat – surat penting yang dikeluarkan di kantor Kecamatan Kota Bangun, produk yang dibuat pun sudah sesuai dengan edaran dari pusat dan memiliki standar yang berkualitas dan tahan lama. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Kecamatan Kota Bangun sangat terbatas karena pengelolaan kerja hanya memiliki 6 komputer membuat keterlambatan dalam pengurusan pembuatan KTP, selain itu perlengkapan tersebut juga tidak ada pembaruan ataupun pembelian baru. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak Kecamatan Kota Bangun memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang sesuai dengan kebutuhan dalam proses pelayanan pembuatan KTP sehingga apatur dalam menjalankan pelayanan sudah sesuai dengan tugas dan pokok fungsinya, namun aparatur juga terus berupaya untuk belajar dan aktif melalui rapat/ pertemuan masyarakat dan kunjungan lapangan ke warga supaya menjadi bahan evaluasi aparat dalam menjadi tombak utama dalam kemajuan pembangunan di Kecamatan. Adapun faktor pendukung adalah pemberian penghargaan dan kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan yang membuat keseluruhan sumber daya aparat bisa lebih maksimal dalam melayani masyarakat. Sedangkan faktor penghambat adalah pemadaman listrik bergilir dan kurangnya sarana dan prasarana kantor seperti komputer, mesin ketik dan lemari arsip besi sehingga proses pelayanan yang diberikan sering kali mengalami keterlambatan dan mekanisme yang cukup lama mengingat lokasi warga ke Kecamatan Kota Bangun rata-rata lumayan jauh

Saran

Penelitian ini menyarankan Perlu adanya pemasangan listrik sendiri melalui kerjasama dengan PLN terkait pencetakan KTP sehingga Kecamatan Kota Bangun tidak mengalami kesulitan dalam melayani warganya, dengan adanya pemasangan listrik sendiri diharapkan peralatan kerja yang menggunakan listrik dapat digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kerja secara maksimal. Kemudian dapat ditambah alat pendukung lainnya, seperti komputer dan mesin ketik yang sering dipergunakan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, dan juga almari besi arsip guna menyimpan arsip kantor yang lebih bagus dan tahan lama. Hendaknya persyaratan standar pelayanan yang ada dalam ruang lingkup Kecamatan Kota Bangun diterapkan, seperti layanan tulisan yaitu berupa

persyaratan - persyaratan yang dapat di tempel dan dapat dibaca langsung oleh masyarakat seperti Poster pentingnya mempunyai KTP, Pamphlet tentang budaya mantri dan Papan Bagan Prosedur Pengurusan KTP serta adanya pos khusus informasi baik itu tanya jawab pelayanan maupun pengaduan pelayanan. Pemerintah Kecamatan Kota Bangun hendaknya lebih dapat menginfokan atau menjelaskan kembali mengenai waktu penyelesaian dan biaya, seperti adanya kesepakatan waktu penyelesaian antara masyarakat dan pegawai dalam proses pengurusan KTP, dan mengenai biaya haruslah adanya ketegasan dan melarang akan pemberian baik uang maupun barang kepada aparat, akan tetapi perlu dipertimbangkan untuk menetapkan pelayanan eksklusif bagi masyarakat yang usia lanjut dengan waktu pelayanan yang tepat. Hendaknya dalam kegiatan rapat/musyawarah maupun kunjungan lapangan ke rumah warga, pihak Kecamatan Kota Bangun lebih dapat mensosialisasikan informasi-informasi yang berkaitan proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan dapat dimengerti oleh warga masyarakat, dan dalam proses pelayanannya dapat berjalan dengan baik pula.

Daftar Pustaka

A. Peraturan Undang-Undang

- Anonim, 1993, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81: Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*, Jakarta.
- _____, 2003, *Undang –Undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, tentang perubahan atas Undang – undang nomor 8 tahun 1974 tentang pokok – pokok kepegawaian*, penerbit sinar grafika, Jakarta.
- _____, 2004, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26: Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta.
- _____, 2004, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*
- _____, 2004, *Undang-Undang 32 Tahun 2004 : Tentang Otonomi Daerah*, CV Tamita Utama, Jakarta
- _____, 2006, *Undang-Undang Administrasi Kependudukan Tahun 2006 : Tentang Administrasi Kependudukan*, CV Tamita Utama, Jakarta
- _____, 2008, *Undang-Undang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Tahun 2008 : Tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil*, CV Tamita Utama, Jakarta

Buku - Buku

- J. Moleong, Lexy, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi Revisi)* PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. 2002. *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia (UI; Press), Jakarta.