**KINERJA APARATUR KECAMATAN**

**DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA**

**DI KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO**

**PROVINSI JAWA TIMUR**

**DISYA CAHYANINGTYAS**

**26.0349**

**Institut Pemerintahan Dalam Negeri**

[**dhishacahya877@gmail.com**](mailto:dhishacahya877@gmail.com)

**ABSTRAK**

Laporan Akhir ini berjudul **“Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur”.** Masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik di Kecamatan Taman**.** Penelitianini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja aparatur kecamatan dalam mewujudkan pelayanan prima serta upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terhadap kinerja aparatur untuk mewujudkan pelayanan prima.

Penulis menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Dengan penelitian tersebut, penulis dapat memberi penjelasan mengenai keadaan dilapangan dengan cara mengumpulkan data dan dijelaskan kemudian dibandingkan dengan teori yang relevan sehingga dapat ditarik kesimpulan sehingga dapat memberi keterangan yang sesuai dengan kenyataan. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian kinerja aparatur kecamatan yang dilihat dari 5 indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas terdapat kekurangan pada indikator kualitas. Selain itu terdapat faktor penghambat yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu masih lambatnya koordinasi pegawai dengan pimpinan, masih kurangnya tingkat kedisiplinan beberapa pegawai, latarbelakang pendidikan pegawai yang belum sesuai dengan jabatan dan terbatasnya kemampuan sumber daya aparatur Kecamatan Taman. Sedangkan faktor eksternal yaitu kurangnya sarana dan prasarana di Kecamatan Taman seperti kendala jaringan/ koneksi, pasokan ribbon dan film pendukung proses cetak KTP-*el*, dan terbatasnya blangko KTP-*el*.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur Kecamatan Taman sudah cukup baik, namun ada beberapa hambatan yang mempengaruhi kinerja aparatur. Dengan demikian penulis dapat memberikan saran yaitu membangun komunikasi formal maupun informal, diadakannya sistem *reward* dan *punishment,* diadakannya diklat atau bimtek, dan pengadaan anggaran untuk melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang.

**Kata Kunci** : Kinerja, Aparatur, Pelayanan Prima

***ABSTRACT***

*The Final Report title is "Performance of Sub-District Apparatus to Realizing Excellent Services in the Taman Sub-District, Sidoarjo regency East Java Province". There are several problems in public services Taman Subdistrict. This research was conducted to find out and analyze the performance of the sub-district apparatus in realizing excellent service and what efforts were made to overcome obstacles performance to create excellent service.*

*The author uses qualitative descriptive methods with an inductive approach. With this research, the author can provide an explanation of the situation in the field by collecting data and explained compared later with the relevant theory so that conclusions can be drawn, it can provide information in accordance with reality. Collecting data technique through observation, interview, documentation, and triangulation.*

*Based on the results of this research, performance of sub-district officials seen from 5 performance indicators, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability have shortcomings in quality indicators. In addition there are inhibiting factors consisting of internal factors and external factors. Internal factors, namely slow coordination of employees and leaders, lacks the level of discipline of each employee, the educational background of employees whose not relate with the position and the limited ability of the apparatus resources of the Taman Sub-District. Which external factors are lack of facilities and infrastructure in Taman Subdistrict such as network / connection constraints, supply of ribbons and films supporting the KTP-el printing process, and the limited number of KTP-el.*

*The results obtained can be concluded the performance of apparatus Taman Sub-district is enoughly good, but there are several obstacles affect the performance of apparatus. the authors give some suggestions, namely building formal and informal communication, holding a system of rewards and punishments, training or bimtek, and obtained budget for the lack of facilities and infrastructure.*

*Keywords: Performance, Apparatus, Excellent Service*

**1.1 Latar Belakang**

Peningkatan kualitas manusia pada perkembangan era global saat ini selalu menjadi perhatian utama dalam mewujudkan tujuan nasional Bangsa Indonesia. Pemerintah berkewajiban untuk memenuhi tujuan tersebut dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada untuk menjalankan roda pemerintahan. Dengan melalui proses rekruitmen pegawai diangkat dengan berbagai pertimbangan yang dapat menunjang pencapaian tujuan secara optimal.

Berdasarkan Undang-Undang Aparatur Sipil Negara, menyebutkan bahwa tugas seorang ASN adalah memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas sehingga akan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas, maka perlu diadakannya peningkatan kinerja aparatur dalam melayani masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat penting karena tujuan dasar dari diselenggarakannya pemerintahan adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Sekarang ini masyarakat semakin sadar dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya, sehingga masyarakat semakin berani untuk menyampaikan keluhanan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis dalam menanggapi apa yang dilakukan oleh pemerintah, sehingga pemerintah perlu untuk mengkaji dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang akan dilakukan yang akan berdampak bagi masyarakat luas.

Seperti yang terjadi di Kecamatan Taman, di daerah penulis tinggal, masih terdapat pelayanan yang kurang maksimal, seperti pelayanan yang akan dibahas oleh penulis yaitu pelayanan pembuatan KTP elektronik atau (KTP-*el*). Dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Pasal 3 Ayat (2) menyebutkan bahwa proses penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan paling sedikit dalam waktu satu jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, tetapi pada kenyataannya di lapangan hampir memakan waktu berbulan-bulan bahkan sampai satu tahun pembuatan. Selain itu dari pengalaman penulis, masih ditemukan adanya pemungutan biaya oleh aparatur kecamatan dalam proses pembuatan KTP-*el* agar masyarakat dapat mendapatkan kartu dengan cepat tanpa harus menunggu lama. Sedangkan disebutkan di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A menyebutkan bahwa pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya.

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Masih adanya pemungutan biaya dalam pemberian pelayanan.
2. Masih adanya keterlambatan waktu penyelesaian tugas dalam melayani masyarakat.
3. Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur belum terlaksana secara optimal.

**1.3 Tujuan**

1. Mengetahui kinerja aparatur kecamatan di Kecamatan Taman dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.
2. Mengetahui faktor penghambat aparatur kecamatan dalam mewujudkan pelayanan prima di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.
3. Mengetahui upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur kecamatan dalam mewujudkan pelayanan prima di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.

**1.4 Keguanaan**

1. Bagi Praja dapat menambah wawasan tentang bagaimana meningkatkan kinerja aparatur di lingkungan kecamatan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi Lembaga IPDN dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya dan sebagai tambahan pengetahuan khususnya Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur
3. Bagi Lokasi Magang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi menyangkut peningkatan kinerja aparatur kecamatan

**METODE MAGANG RISET TERAPAN PEMERINTAHAN**

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif, metode deskriptif dengan pendekatan induktif dengan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Dengan informan Camat, Sekretaris Camat, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kasi Pemerintahan, dua orang Staf kecamatan, dan enam orang masyarakat.

1. Observasi

Peneliti menggunakan Observasi terstruktur karena peneliti sudah menyiapkan rancangan sistematis tentang apa yang akan diamati secara langsung di lapangan untuk mendapatkan data yang aktual dan fakta.

1. Dokumentasi

Hasil dari observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya atau kredibel dengan didukung oleh catatan peristiwa yang sudah berlalu seperti indeks prestasi, jumlah anak, pendapatan, luas tanah, jumlah penduduk, dan sebagainya.

**Hasil dan Pembahasan**

Penulis menggunakan teori Dwiyanto (1995) dalam Agus Dwiyanto (2012:50-51) mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kualitas pelayanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Berikut hasil analisis penulis adalah sebagai berikut:

**1. Produktivitas**

1. **Kemampuan Menyelesaikan Suatu Pekerjaan Secara Efektif dan Efisien. (Cepat Tanpa Biaya)**

Seperti yang dijelaskan oleh Dwiyanto bahwa “produktivitas merupakan suatu pengukuran kinerja dimana aparatur dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien sehingga memberikan hasil pelayanan yang memuaskan”*.* Pelayanan dapat dikatakan efektif apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diperlukan tanpa mengesampingkan standar persyaratan pelayanan yang berlaku. Dengan dasar persyaratan yang ada, suatu proses pelayanan akan lebih jelas dan terarah sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan benar dan optimal. Dengan kata lain pelayanan dapat tepat sasaran.

Sedangkan pelayanan yang efisien yaitu pelayanan yang diberikan selain tepat pada waktunya juga dengan biaya serendah-rendahnya atau seminimal mungkin bahkan bebas dari biaya. Sejalan dengan pengertian diatas, Kecamatan Taman memiliki misi dimana kecamatan dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan murah kepada masyarakat. Hal itu sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan prima yang dikemukakan oleh Surjadi dimana dikatakan bahwa “prinsip-prinsip pelayanan prima ada empat yaitu CETAK (cepat, tepat, akurat, berkualitas)”.

Seperti yang disampaikan oleh salah satu masyarakat ketika penulis melakukan wawancara pada hari Rabu, 9 Januari 2019 pukul 10.35 WIB, Ibu Ana mengatakan bahwa:

“pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan tidak berbelit-belit dan jelas sesuai dengan prosedurnya, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dengan cepat tanpa harus menunggu lama. Tetapi saya berharap untuk waktu penyelesaian pembuatan KTP-*el* agar dapat dipercepat karena banyak keperluan yang mengharuskan menggunakan KTP-*el* tersebut. Namun secara garis besar pelayanan yang diberikan sudah memuaskan”

Sedangkan menurut hasil wawancara penulis kepada Ibu Tatik pada hari Rabu, 9 Januari 2019 pukul 13.48 WIB mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanannya kurang memuaskan, karena pada saat saya menerima pelayanan sangat berbelit-belit. Kemarin kata salah satu pegawai kecamatan sebelum ke Dispenduk disuruh ke Kecamatan dulu. Kalau bisa pelayanannya dipercepat lagi, tapi kesan saya agak sulit karena diharuskan tes darah terlebih dahulu.”

Berbeda lagi dengan pendapat Pak Tanjung pada hari Kamis, 10 Januari 2019 pukul 10.15 WIB, mengatakan bahwa “menurut saya proses pelayanannya terlalu lambat, mungkin karena mereka harus berhati-hati. Namun, menurut saya pelayanan yang diberikan harus lebih baik, agar tidak memakan waktu yang sangat lama”.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah memenuhi beberapa prinsip-prinsip pelayanan prima. Tetapi dalam penyelesaian proses pembuatan masih membutuhkan kurun waktu yang cukup lama, sehingga masyarakat berpendapat bahwa waktu pelayanan masih lambat. Hal tersebut terjadi pada pelayanan yang membutuhkan proses pencetakan seperti pembuatan KTP-*el* yang disebabkan karena terbatasnya ketersediaan blanko dan proses pencetakan. Tetapi pemberian pelayanan tidak dipungut biaya apapun termasuk biaya administrasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi beberapa prinsip-prinsip pelayanan prima, hanya saja waktu proses pembuatan yang masih belum bisa cepat karena beberapa hambatan.

1. **Kemampuan untuk Melaksanakan Pekerjaan Sesuai dengan Tingkat Pencapaian yang Telah Ditetapkan. (Sasaran dan Capaian)**

Sebelum adanya suatu pelaksanaan suatu kegiatan, sebuah organisasi pemerintah pasti akan terlebih dahulu menyusun sebuah rencana tahunan yang terbentuk dalam Rencana Strategis (Renstra), Rencana Penyelenggaraan Jangka menengah (RPJM) ataupun Rencana Penyelenggaraan Jangka Panjang (RPJP) organisasi tersebut. Program kegiatan tersebut biasanya disebut dengan *input* dimana akan menghasilkan *output* berupa hasil capaian program kegiatan tersebut. Dalam proses penyusunan rencana-rencana kecamatan tersebut tidak terlepas dari visi dan misi kecamatan. Karena pada dasarnya timbulnya suatu kegiatan karena ada tujuan yang ingin dicapai dan tujuan tersebut termuat dalam visi dan misi suatu organisasi. Dan Kecamatan Taman memiliki misi dimana kecamatan dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan murah kepada masyarakat

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis pada hari Selasa, 22 Januari 2019 pukul 14.25 WIB kepada Camat Taman, Pak Ali Sarbini mengatakan bahwa:

“visi dan misi dari Kecamatan masih mengacu kepada visi dan misi dari Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan yang diberikan harus menumbuhkan rasa kepuasan dari masyarakat. Pada kegiatan pelayanan, kami sudah membuat inovasi yaitu Program Antar Gratis (ARTIS) dimana program ini dibuat untuk masyarakat yang membuat KTP baru atau surat KK yang sudah jadi akan diantar ke rumah masing-masing warga, dengan demikian masyarakat tidak perlu datang ke kantor kecamatan hanya untuk sekedar mengantri mengambil KTP atau KK. Selain itu, kami juga akan menerapkan inovasi aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW), dimana inovasi ini berasal dari Kecamatan Sukodono dan akan diterapkan keseluruh kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Taman bertujuan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung dengan cepat, tepat, murah, dan tidak berbelit-belit dan inovasi tersebut sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut sejalan dengan visi dan misi dari Kecamatan Taman, sehingga dengan adanya inovasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Taman dan target atau sasaran program kegiatan dapat terlaksana dan tercapai secara maksimal.

**2. Kualitas Pelayanan**

1. **Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Menerima Pelayanan. (Persyaratan/Prosedur, Biaya, Waktu)**

Tingkat kepuasan masyarakat adalah salah satu tolak ukur penentu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat, Kecamatan Taman menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melaui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang selalu dilakukan setiap tahunnya dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan Taman sebagai responden.

Menurut wawancara yang penulis lakukan kepada Sekretaris Camat pada hari Senin, 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB, Bu Ineke berkata bahwa:

“setiap tahun angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Taman terus meningkat. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah baik sehingga respon masyarakat terhadap pelayanan pun juga baik. Kami pihak kecamatan akan terus mengadakan perbaikan terhadap pelayanan agar dapat menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat tidak sungkan untuk berkunjung ke Kecamatan Taman.”

Selain itu penulis juga melakukan wawancara pada hari Kamis, 10 Januari 2019 pukul 08.55 WIB dengan salah satu masyarakat yang berkunjung dengan keperluan mengambil KTP-*el*, Mbak Linda mengatakan bahwa “pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, saya sudah menunggu cukup lama sekitar satu tahun untuk KTP-*el* ini. Kemarin waktu ke Dispenduk mengarahkan untuk pergi ke kecamatan, dan untuk pelayanannya seharusnya dapat diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar tidak menunggu terlalu lama.”

Salah satu masyarakat yang lain juga berpendapat pada hari Selasa, 15 Januari 2019 pukul 11.15 WIB, Pak Ruslan mengatakan bahwa “pelayanannya memuaskan, tetapi prosesnya lambat sampai terlalu lama menunggu dirumah. Hanya mengurus KK saja bisa sampai tiga bulan”.

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Taman sudah cukup memuaskan, seperti yang terlihat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat yang setiap tahun mengalami peningkatan tetapi hanya saja jangka waktu penyelesaian pembuatan KTP-*el* yang terlalu lama, sehingga mengakibatkan banyak masyarakat yang mengeluh karena harus menunggu lebih lama dari waktu yang dijanjikan.

1. **Sikap Aparatur Kecamatan Taman (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun (5S))**

Sikap dan etika aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tolak ukur yang pertama dilihat dan mudah dinilai untuk mengukur seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi pelayanan publik. Karena pada dasarnya sikap dan etika dari aparatur tersebut yang memberikan kesan baik atau buruknya kualitas pelayanan suatu organisasi.

Sikap dan etika aparatur dapat dilihat melalui bagaimana cara aparatur menyapa masyarakat, cara menjelaskan prosedur, cara berbicara, raut wajah, dan bagaimana aparatur dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat, lebih singkatnya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

Sikap dan etika aparatur yang baik dapat dilihat dengan terlaksananya 5S, dimana aparatur menyapa saat bertemu dengan masyarakat, tersenyum saat memberikan pelayanan, sopan dan santun saat berbicara. Namun masih juga ditemukan aparatur yang melayani masyarakat dengan sesuka hati, tidak menunjukkan sikap yang baik, kurang sopan dalam berbicara, dan terkadang memasang raut wajah yang ketus. Hal tersebut tentunya mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur suatu organisasi, dengan begitu pandangan masyarakat terhadap aparatur menjadi buruk. Hal itu juga dapat mempengaruhi jumlah masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Dan sebaliknya jika aparatur bersikap baik tentunya masyarakat akan lebih segan dan semakin banyak yang berkunjung untuk mendapat pelayanan.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan pada hari Kamis, 10 Januari 2019 pukul 08.55 WIB kepada salah satu masyarakat yang bernama Mbak Linda, mengatakan bahwa ”pegawainya masih belum ramah, masih judes, kalau bisa pelayanannya lebih cepat dan lebih ramah lagi.” Sedangkan menurut Pak Heru dan Pak Kukuh pada hari Rabu, 9 Januari 2019 pukul 11.00 WIB yang merupakan masyarakat Kecamatan Taman, mengatakan bahwa “pegawainya terlalu cepat kalau menjelaskan, tidak perlu buru-buru dibuat santai kalau berbicara jangan cepat-cepat, pelan-pelan saja yang penting masyarakat paham.” Berbeda dengan empat orang masyarakat lainnya yaitu Bu Ana, Bu Tatik, Pak Ruslan, dan Pak Tanjung berpendapat bahwa ”pelayanan yang diberikan sudah ramah.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, tetapi ada beberapa sikap pegawai yang perlu diperbaiki, seperti saat memberikan penjelasan kepada masyarakat harus lebih sabar dan lebih jelas agar masyarakat mengerti dan paham tentang apa yang telah dijelaskan.

1. **Sarana dan Prasarana Kecamatan Taman**

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya bergantung kepada tenaga dan kompetensi aparatur sebagai daya pendukung, tetapi sebuah organisasi harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Jika suatu instansi memiliki pegawai yang berkompetensi tetapi tidak memiliki fasilitas berupa sarana dan prasarana yang memadai maka pelaksanaan suatu program kegiatan akan terhambat begitu juga sebaliknya jika memiliki fasilitas lengkap sedangkan tenaga aparaturnya kurang berkompetensi maka hal tersebut juga akan menjadi kendala.

Berdasarkan pengamatan penulis di lokasi magang, ruang pelayanan yang digunakan sudah menunjukkan pelayanan satu pintu dimana masyarakat tidak perlu mencari dimana ruangan untuk pelayanan KTP-*el*, dimana ruang untuk pelayanan KK, perekaman KTP-*el* baru karena semua dapat di temui disatu ruang pelayanan. Tetapi untuk jumlah alat perekaman sangat terbatas, hanya ada satu alat sehingga masyarakat yang ingin melakukan perekaman harus mengantre.

Menurut hasil wawancara penulis kepada Sekretaris Kecamatan hari Senin, 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB, Ibu Ineke mengatakan bahwa:

“Untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat, pihak kecamatan sudah melaksanakan perbaikan khususnya untuk ruangan pelayanan. Dimana ruang pelayanan dibangun sedemikian rupa untuk menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat yang berkunjung. Kedepannya kecamatan akan mengajukan pembangunan ruang menyusui dan tempat bermain untuk anak-anak agar anak-anak yang ikut pun merasa difasilitasi dan orang tua tidak perlu khawatir dan tetap nyaman saat mendapat pelayanan. Selain itu pihak kecamatan akan menyediakan air minum gratis untuk pengunjung.”

Berdasarkan data dan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Taman sudah cukup memadai untuk keberlangsungan proses pelayanan saat ini. Tetapi kedepannya pihak kecamatan perlu untuk melakukan perbaikan dan penambahan sarana kecamatan terkhusus untuk proses perekaman KTP-*el* guna untuk peningkatan pelayanan agar dapat lebih cepat dan tentunya lebih memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang berkunjung di Kecamatan Taman.

**3. Responsivitas**

**Kemampuan Mengenali dan Menyusun Program Kegiatan Pelayanan Sesuai dengan Kebutuhan dan Aspirasi Masyarakat. (Program Organisasi)**

Menurut teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto bahwa ”responsivitas adalah kemampuan mengenali dan menyusun program dan kegiatan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat”. Disini aparatur kecamatan dituntut untuk mengidentifikasi apa yang dibutuhkan masyarakat, kemudian menyusun masukan tersebut kedalam program-program kecamatan, dan mengembangkan program tersebut yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas digunakan untuk mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat penerima layanan. Hal tersebut biasanya sudah tercantum dalam misi kecamatan dimana kecamatan akan memberikan pelayanan yang terbaik. Kecamatan Taman selain mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi kegiatan pemerintahan dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan, juga melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) secara umum sudah terselenggara dengan baik di kecamatan Taman. Berbagai macam keperluan masyarakat akan pelayanan, yaitu pelayanan kependudukan, pelayanan pencatatan sipil, pelayanan penyuluhan dan informasi dan pengurusan perizinan dan non perizinan.

Penulis juga melakukan wawancara kepada Kasi Pemerintahan pada hari Selasa,22 Januari 2019 pukul 09.30 WIB, Bu Mugiayuti berkata bahwa:

“seluruh program kecamatan tercantum dalam Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD). Dan untuk memudahkan proses penyelenggaraan kegiatan, pihak kecamatan telah membuat beberapa inovasi dibidang teknologi informasi yang nantinya akan memudahkan pegawai dalam memberi pelayanan dan masyarakat yang menerima pelayanan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa program-program kegiatan pelayanan Kecamatan Taman telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dimana program-program kegiatan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kependudukan dan perizinan. Tetapi ada beberapa program kegiatan pelayanan berbasis teknologi yang belum terlaksana sesuai dengan target yang telah ditetapkan dikarenakan keterbatasan teknologi yang tersedia di Kecamatan Taman.

**4. Reponsibilitas**

**Penerapan Standar Operasional dan Prosedur yang Tepat dan Sesuai dengan Kebijakan/Peraturan Kecamatan Taman**

Berbagai bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi-organisasi pemerintah tentunya harus mempunyai dasar tata pelaksanaan pelayanan ataupun aturan-aturan administrasi sebagai bentuk pedoman masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi yang biasanya diberlakukan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP dibentuk dengan tujuan agar proses pelayanan berjalan dengan urut dan jelas tanpa adanya perbedaan persyaratan sehingga masyarakat dapat dengan mudah memenuhi persyaratan tanpa harus ribet.

Menurut hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada hari Selasa, 22 Januari 2019 pukul 13.30 WIB, Pak Suliyanto mengatakan bahwa: “pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar yang berlaku, dimana semuanya sudah tercantum dalam Surat Keputusan Camat Taman tentang Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Kecamatan Taman.”

Selain itu menurut hasil wawancara penulis dengan dua orang staf pelayanan di kecamatan pada hari Kamis, 17 Januari 2019, Bu Dwi dan Bu Erna mengatakan bahwa:

“jenis-jenis pelayanan publik Kecamatan Taman antara lain:

1. Pelayanan Kartu Keluarga (KK);
2. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
3. Surat Keterangan Pindah Keluar dan Pindah Datang;
4. Pelayanan Rekomendasi SKCK;
5. Pelayanan Rekomendasi Ijin Mendirikan Banagunan (IMB) dibawah 200 M2;
6. Pelayanan Surat Keterangan tidak Mampu;
7. Pelayanan Rekomendasi Ijin Keramaian;
8. Pelayanan Kartu Kuning (Kartu Pencari Kerja);
9. Pelayanan Legalisir Surat-surat;
10. Pelayanan Pengumuman Akte Perkawinan Non Muslim

Dan jenis-jenis pelayanan tersebut sudah diatur kedalam SK camat, sehingga semua persyaratan sudah sesuai dengan prosedurnya”.

Berdasarkan keterangan diatas, dalam pelaksanaan pelayanan publik, Kecamatan Taman sudah menerapkan SOP yang sesuai dengan aturan administrasi yang berlaku dan dengan tata cara yang berurutan sebagaimana yang diatur dalam Surat Keputusan Camat Taman Nomor 188/38/404.7.7/2014 tentang Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Kecamatan Taman.

**5. Akuntabilitas**

**1. Tingkat kesesuaian kegiatan pelayanan dengan nilai-nilai dan norma yang ada di masyarakat, seperti transparansi, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, Hak Asasi Manusia (HAM), dan orientasi pelayanan.**

Keterbukaan dalam pelayanan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN), karena keterbukaan atau transparansi merupakan salah satu prinsip-prinsip pelayanan. Dengan adanya keterbukaan, masyarakat tidak akan berpandangan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara mengandung unsur negatif seperti adanya praktik pungutan liar (pungli), suap, ataupun korupsi. Bahkan sebaliknya, jika dalam suatu pelayanan terdapat transparansi atau keterbukaan maka masyarakat akan mengetahui apa saja yang dilakukan oleh aparatur sehingga pandangan masyarakat terhadap aparatur tidak akan buruk.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di tempat penelitian, pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Taman sudah menunjukkan pelayanan yang transparan, dimana pelayanan dilakukan di salah satu ruangan yang terdiri dari pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan surat-surat perizinan lainnya. Disana pelayanan dilakukan secara cepat, apabila masyarakat yang datang membawa persyaratan dengan lengkap, maka dalam kurung waktu kurang lebih 10 menit masyarakat dapat terlayani tanpa dipungut biaya apapun.

Disamping prinsip keterbukaan, seorang aparatur harus adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana adil itu tidak memandang pangkat, siapa yang dilayani, persamaan daerah, suku, ras, atau agama. Hal tersebut dapat dilihat dari sistem antrian di Kecamatan Taman dimana masyarakat yang datang, sebelum menunggu, masyarakat harus meletakkan berkas kedalam suatu wadah kecil berbentuk persegi panjang berwarna pink, siapa yang cepat meletakkan berkas kedalam tempat tersebut, masyarakat tersebutlah yang akan mendapat pelayanan dengan cepat. Karena di Kecamatan Taman masih menggunakan sistem antrian manual, belum terdapat mesin pencetak nomor antrian seperti yang ditemui di bank-bank.

Disana juga disediakan kursi untuk masyarakat yang mengantri agar masyarakat tidak berdiri dan merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan. Hal tersebut merupakan bentuk penghargaan kecamatan kepada masyarakat, karena pada dasarnya tugas dari seorang pelayan adalah memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan.

**2. Tingkat Pencapaian Program Kecamatan Taman Berupa**

**Laporan Secara Berkala.**

Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal, suatu organisasi pemerintah tentunya harus menyusun hasil penyelenggaraan pemerintahan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kinerja yang telah dilakukan selama tahun berjalan. Hasil tersebut nantinya akan dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja pada tahun mendatang sehingga suatu organisasi pemerintahan dapat memberikan pelayanan lebih optimal dan berkualitas. Selain itu juga bisa digunakan sebagai dasar penilaian keberhasilan/kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi dan sebagai dasar pemberian penghargaan dan sanksi pegawai instansi setempat. Biasanya laporan tersebut dalam bentuk Laporan Kinerja atau Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Kecamatan Taman.

**Kesimpulan**

1. Dari hasil penelitian penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja aparatur di Kecamatan Taman sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sudah termasuk pelayanan yang prima, namun disamping itu dari analisis kinerja aparatur Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo masih terdapat beberapa kekurangan atau hambatan yang perlu di atasi.
2. Faktor Penghambat kinerja aparatur Kecamatan Taman dalam mewujudkan pelayanan prima pembuatan KTP-*el* yaitu masih kurangnya koordinasi bawahan dengan pimpinan, masih kurangnya tingkat kedisiplinan beberapa pegawai, latarbelakang pendidikan dan kemampuan aparatur yang terbatas, dan kurangnya sarana di Kecamatan Taman.
3. Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo untuk mengatasi hambatan, yaitu membangun komunikasi dan pemberian motivasi; memberikan teguran berupa lisan atau tulisan dan penerapan sistem *reward* dan *punishment*; pemberian Pendidikan dan Pelatihan (diklat) atau bimtek; penganggaran dan perbaikan sarana di Kecamatan Taman.

**Daftar Pustaka**

**A. BUKU-BUKU**

Arjono, dan Supriatna. 2010. *Manajemen, Kepemimpinan, dan Sumber*

*Daya Aparatur.* Bandung: CV Indra Prahasta

Dwiyanto, Agus. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta:

Gajah Mada University Press

Mardalis. 2014. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT

Bumi Aksara

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT

Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT

Remaja Rosdakarya Offset

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi,*

*dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima*

*dan Kepemerintahan yang Baik).* Bandung: PT Refika Aditama

Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi (perspektif*

*organisasi pemerintah).* Bandung: Penerbit FokusMedia.

Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta:

Lembaga Penerbit FE-UI

Sinambela, Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan*

*dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.*

Bandung: Penerbit Alfabeta.

Surjadi, H. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT

Refika Aditama

Suwandi, dan Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta:

Rineka Cipta

Veithzal, Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktek.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

**B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/09/M.PAN/5/2007 Tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintahan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tetang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo

**C. LAIN-LAIN**

Kalender Akademik IPDN Tahun 2018/2019

surya.co.id

www.[surabaya.tribunnews.com](http://surabaya.tribunnews.com/2018/08/15/e-ktp-yang-tak-kunjung-selesai-di-kabupaten-sidoarjo-seperti-ini-keluhan-warga)

taman.sidoarjokab.go.id

www.sidoarjokab.go.id

www.google.com

Kecamatan Taman Dalam Angka 2017

Laporan Kinerja Kecamatan Taman 2017

Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Internal Kecamatan Taman 2018

Makalah Sinergitas Kecamatan Taman 2017

Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Taman Tahun 2018

Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Kecamatan Taman Tahun 2016