

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang.

Kewajiban negara adalah untuk melayani setiap warga negara agar terpenuhinya hak dan kebutuhan dasarnya dalam proses pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum antara pelaksana dan penerima pelayanan guna terwujudnya kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat pada dasarnya harus sesuai dengan harapan dan kebutuhan, karena pada dasarnya fungsi dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah haruslah mempunyai norma atau aturan hukum yang memberikan pengaturan secara jelas terkait pelayanan yang diberikan. Aturan hukum ini digunakan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik agar mampu terselenggaranya pelayanan publik secara adil, transparan, efisien dan akuntabel. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah dasar penyelenggaraan pelayanan publik. tujuan dari Undang Undang tersebut adalah untuk mengetahui

hubungan dan batasan tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan seluruh pihak yang terkait dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak dan sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan tujuan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, maka perlu adanya berbagai indikator yang mendukung untuk melihat sejauh mana Undang-Undang ini berjalan.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga di dasari atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Penetapan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 antara lain untuk menyelenggarakan pemerintah daerah agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, membuat pemerintahan daerah yang lebih responsif, transparan dan efisien serta membenahi pembentukan pemerintahan daerah agar lebih baik.¹

Penyelenggaraan pemerintahan di daerah sangat berkaitan erat dengan penyelenggaraan pemerintah pusat, karena apapun yang terjadi di daerah juga

¹ Septi Nur Wijayanti, 2016, "Hubungan Antara Pusat dan Daerah Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014", *Jurnal Media Hukum* Vol 23. No.2. Hlm 187

akan berpengaruh kepada pemerintah pusat dan juga sebaliknya. Hal ini terjadi karena hubungan pemerintah pusat dan daerah sangatlah kuat.² Pemerintah daerah melakukan tugas dan kekuasaannya sesuai dengan arahan pemerintah pusat serta diberikan tanggung jawab untuk mempercepat laju pembangunan daerah.³ Sebagai perangkat daerah, Camat bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota dalam melaksanakan tugasnya.

Kecamatan merupakan perangkat daerah yang dimiliki Kabupaten/Kota yang melaksanakan teknis kewilayahan dengan wilayah kerja tertentu yang di pimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan dibawah Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah. Didalam organisasi kecamatan, dipimpin oleh (1) Camat, (1) Sekretaris Kecamatan, Seksi seksi yang dipimpin oleh (1) satu kepala seksi, dan beberapa sub bagian yang dikepalai oleh (1) kepala sub bagian.

Kecamatan terdiri atas desa desa dan kelurahan yang masing masing berbeda jumlahnya setiap wilayah Kecamatan. Camat berkedudukan sebagai pemimpin Kecamatan untuk menyelenggarakan pemerintahan di wilayahnya sendiri serta untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban demi kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan juga melaksanakan tugas tugas yang lainnya.

² *Ibid.* hlm 192

³ Dudung Abdullah, 2016, "Hubungan Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah", *Jurnal Hukum POSITUM* Vol. 1, No. 1.,Hlm 87.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang yang beralamat di Glagak, Sumberrejo, Kecamatan Mertoyudan, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah. Kecamatan Mertoyudan adalah salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Magelang terletak di sebelah timur dari wilayah Kabupaten Magelang yang memiliki potensi sangat besar untuk dimanfaatkan oleh masyarakat dengan jumlah penduduk laki laki 54.488 jiwa dan penduduk perempuan 54.745 jiwa,. Berdasarkan kelompok penduduk, penduduk perempuan lebih banyak daripada penduduk laki laki. Total jumlah penduduk yang ada di Mertoyudan adalah 109.233 jiwa tersebar didalam 13 Desa/Kelurahan.

Batas batas wilayah Kecamatan Mertoyudan adalah sebagai berikut:

Wilayah Kecamatan Mertoyudan terletak di sebelah timur dari wilayah Kabupaten Magelang.

Wilayah Kecamatan Mertoyudan tersebut dibatasi oleh:

Sebelah Utara : Kota Magelang

Sebelah Timur : Candimulyo dan Mungkid

Sebelah Selatan : Borobudur dan Mungkid

Sebelah Barat : Bandongan dan Tempuran

Kecamatan Mertoyudan ini letaknya sangat strategis karena berada diantara jalur Magelang-Yogyakarta serta aksesibilitasnya sangat mudah dijangkau sehingga dapat mendorong masyarakat untuk melakukan kegiatan

perekonomian secara maksimal. Kecamatan Mertoyudan terbagi atas 13

Desa/Kelurahan yaitu:

- 1.) Kelurahan Pasuruhan
- 2.) Kelurahan Donorojo
- 3.) Kelurahan Kalinegoro
- 4.) Kelurahan Jogonegoro
- 5.) Kelurahan Sukorejo
- 6.) Kelurahan Bondowoso
- 7.) Kelurahan Danurejo
- 8.) Kelurahan Sumberejo
- 9.) Kelurahan Mertoyudan
- 10.) Kelurahan Banyurojo
- 11.) Kelurahan Banjarnegoro
- 12.) Kelurahan Bulurejo.
- 13.) Kelurahan Deyangan.

Kantor Kecamatan Mertoyudan sebagai salah satu kantor pemerintahan daerah

dalam melaksanakan tugasnya juga mempunyai Motto dan Visi Misi, yaitu:

a. Motto:

Kami Siap Melayani Anda

b. Visi:

Terwujudnya Pelayanan Prima, Profesional dan Responsif

c. Misi:

- 1.) Memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.
- 2.) Meningkatkan pembinaan dan disiplin kerja kepada seluruh Aparatur di Kecamatan Mertoyudan.
- 3.) Meningkatkan Tata Kelola Publik yang baik sesuai dengan Perundang undangan yang berlaku.

Peraturan Daerah Nomor 32 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan mengatur tentang kecamatan sebagai perangkat daerah yang dipimpin oleh seorang Camat, yang berada diberada dibawah Bupati/Walikota serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya melalui Sekretaris Daerah. Tugas pokok Kecamatan adalah untuk melakukan kegiatan pemerintahan yang dilimpahkan dari Bupati/Walikota kepada Camat untuk melaksanakan urusan Otonomi Daerah.

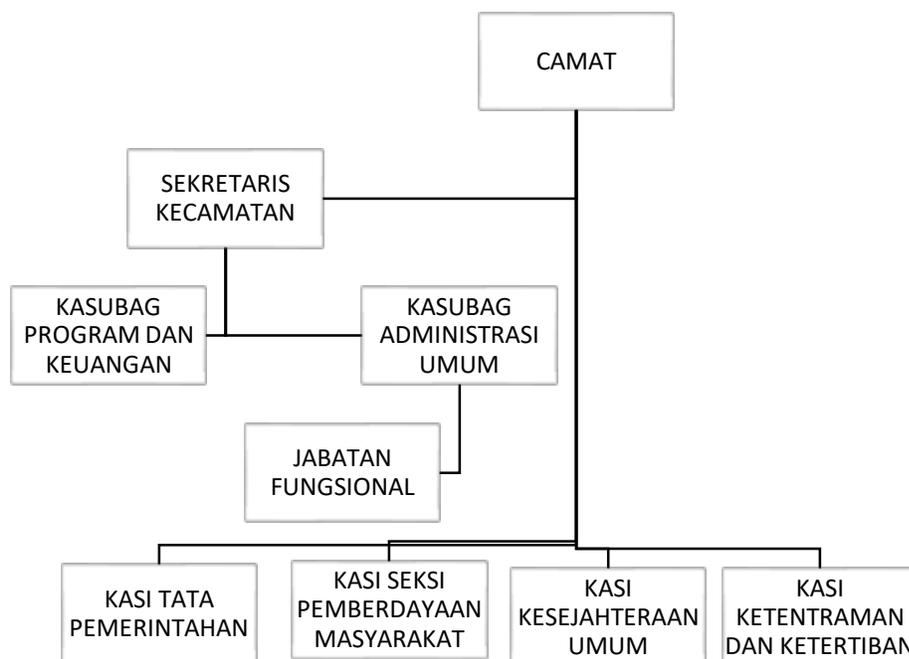
Berikut ini adalah nama anggota pada Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang.

- 1) Camat : Bambang Hermanto, S.STP
- 2) Sekretaris Kecamatan : Joko Priyanto, S.Sos, M.M
- 3) Kasi PEMDES : Narso
- 4) Kasi PMD : Dwi Yati Palupi
- 5) Kasi Kesejahteraan Rakyat : Endarwati
- 6) Kasi Pelayanan Umum : Indrati, S.H.,
- 7) Kasi Ketentraman dan Ketertiban : Heni Farikhatsu S. S.E

Sumber: Kantor Kecamatan Mertoyudan.

Gambar 1.

Struktur organisasi Kantor Kecamatan Mertoyudan



Sumber: Kantor Kecamatan Mertoyudan, Januari 2020.

Pasal 8 ayat 2 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, pelayanan konsultasi. Selain itu penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Camat sebagai aparatur pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab dari pelimpahan wewenang yang diberikan oleh Bupati atau Walikota. Kecamatan yang kedudukannya sebagai SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dalam melakukan kendali pemerintahan yang menyangkut pelayanan publik berada dibawah Bupati atau Walikota.

Peningkatan kualitas pelayanan publik didalam Kecamatan adalah hal yang wajib dilakukan sekaligus menjadi tanggung jawab Camat agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal karena dalam pelimpahan wewenang dari Bupati atau Walikota kepada Camat selain melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, wewenang tersebut memberikan konsekuensi penilaian kerja kepada Camat. Sejalan dengan hal ini, Camat sebagai pimpinan kantor Kecamatan harus selalu memberikan pengawasan terhadap jalannya pelayanan publik agar sesuai dengan standar pelayanan yang

telah ditetapkan yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Petugas yang berwenang melakukan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah Kasubbag Administrasi Umum. Kasubbag Administrasi Umum dalam melakukan pelayanan publik dibantu oleh 2 petugas pelayanan umum. Kasubbag Administrasi Umum dan 2 petugas pelayanan melakukan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang administrasi seperti surat keterangan permohonan pengantar Kartu Tanda Penduduk, Permohonan Kartu Keluarga, Pelayanan surat keterangan tempat tinggal serta bidang non perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan, Iizin Gangguan dan lain sebagainya. Seksi pemberdayaan masyarakat, seksi kesejahteraan rakyat, seksi ketentraman dan ketertiban sebagai pelaksana dan pengawas jalannya pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan.

Kantor Kecamatan Mertoyudan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat tentunya juga harus selalu diberikan pengawasan, agar jalannya pelayanan publik terhadap masyarakat bisa berjalan dengan baik. Karena dengan adanya pengawasan ini akan memberikan efek langsung kepada aparat kecamatan terkait dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan guna terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Camat Mertoyudan, pengawasan di Kantor Kecamatan Mertoyudan dilakukan pengawasan secara internal dan eksternal. Pengawasan ini didasari oleh Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 35 tentang

Pelayanan Publik. Pengawasan pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh dua pengawas yaitu⁴:

1. Pengawasan Internal.

Pengawasan Internal adalah pengawasan pelaksanaan pelayanan publik secara langsung oleh atasan maupun dari pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

2. Pengawasan Eksternal.

Pengawasan Eksternal adalah pengawasan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan melalui masyarakat dengan cara laporan maupun aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, selain melalui masyarakat, Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota juga melakukan pengawasan secara eksternal sesuai peraturan perundang undangan.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan melalui pengawasan melekat, yaitu pengawasan dilakukan secara langsung oleh atasan sesuai ketentuan yang berlaku. Pengawasan fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional yang sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh

⁴ . R.I, Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik”, Pasal 35.

masyarakat melalui aduan dan laporan terkait kekurangan yang ada pada penyelenggaraan pelayanan publik.⁵

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya wajib menyediakan tempat pengaduan yang dikelola oleh pelaksana yang berkompoten dalam bidang pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab. Pelaksana pengaduan mempunyai kewajiban untuk mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam waktu tertentu.⁶

1. Jenis Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mertoyudan.

Kecamatan sebagai wilayah kerja Camat yang menjadi perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan dan mempunyai wilayah kerja yang masuk dalam pembagian wilayah administratif di Indonesia yang berkedudukan dibawah Kabupaten atau Kota. Didalam suatu Kecamatan, terdiri dari berbagai desa dan kelurahan.

Pemerintah daerah dalam melaksanakan dan mengurus kepentingan masyarakat daerah harus berpedoman pada Undang Undang Nomor 23 Tahun

⁵ Hartono, Sunaryati. *et. al*, 2008, *Kopendium Etika Kehidupan Berbangsa*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

⁶ Nuriyanto, 2014, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State?", *Jurnal Konstitusi*, Vol 11 No 3.

2014 tentang Pemerintah Daerah. Melalui undang undang tersebut, pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab untuk mengoptimalkan dan mempercepat laju pembangunan daerah. Sebagai perangkat daerah, Camat melaksanakan tugasnya dan bertanggung jawab atas dasar pelimpahan kewenangan dari Bupati atau Walikota. Pelimpahan kewenangan tersebut berkaitan dengan urusan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan sebagai perangkat daerah mempunyai tugas dan berkewajiban melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun jenis jenis pelayanan publik di kantor Kecamatan Mertoyudan, diantaranya:

- a. Izin mendirikan bangunan gedung (IMB);
- b. Pemberian tanda bukti pendaftaran SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup);
- c. Penerbitan surat izin gangguan (HO);
- d. Penerbitan izin Usaha Mikro dan Kecil (UMK);
- e. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
- f. Penerbitan Kartu keluarga karena penambahan anggota;
- g. Penerbitan Kartu Keluarga yang Hilang/rusak;
- h. Penerbitan permohonan Kartu Tanda Penduduk;
- i. Permohonan Kartu Tanda Penduduk yang hilang/rusak;
- j. Permohonan pindah penduduk;
- k. Penerbitan surat pindah penduduk dalam Kabupaten dan antar Kabupaten/Provinsi;

- l. Legalisasi surat keterangan/ surat pengantar;
- m. Pengajuan proposal hibah/ bansos;
- n. Penerbitan rekomendasi permohonan legalitas organisasi kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat;
- o. Legalisasi pengantar pendirian kelompok usaha, Koperasi, dan Badan Hukum lainnya;
- p. Penerbitan rekomendasi permohonan bantuan;
- q. Pemberian izin cuti kepala Desa selain untuk keperluan ke luar negeri.

Pasal 5 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik dibagi menjadi 3, yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang undangan. Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mertoyudan termasuk pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah yang diwajibkan oleh negara.

2. Dasar Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mertoyudan.

Hasil Wawancara dengan Camat Mertoyudan, Kantor Kecamatan Mertoyudan mempunyai prinsip dasar pelayanan kepada masyarakat, diantaranya:

- a. Mudah.

Pelayanan publik di Kecamatan mertoyudan dapat dilakukan secara mudah karena terdapat informasi yang jelas mengenai syarat dan prosedur yang ada didalam Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan Kantor Kecamatan Mertoyudan.

d. Murah.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan mempunyai prinsip murah karena dilakukan dengan biaya yang semurah murahnya atau gratis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

e. Tepat waktu.

Pelayanan publik di Kecamatan Mertoyudan mempunyai prinsip tepat waktu, yaitu penyelesaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah di tentukan diluar kendala yang tidak dikehendaki.

f. Cepat.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan mempunyai prinsip cepat karena petugas pelayanan yang dapat bekerja secara efektif dan mampu melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya masing masing.

g. Ramah dan Sopan.

Pelayanan publik di Kecamatan Mertoyudan mempunyai prinsip ramah dan sopan, yaitu sebagai bukti fisik pelayanan kepada masyarakat karena petugas pelayanan harus selalu berpakaian rapi serta mampu melayani masyarakat dengan senyum, sapa serta sepuh hati.

Selain prinsip pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan Mertoyudan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai pedoman standar pelayanan publik yang meliputi⁷:

a. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan harus diberikan secara jelas kepada masyarakat melalui standar minimal pelayanan, sehingga tidak terjadi aduan terkait permasalahan syarat dan prosedur serta pihak penerima layanan diharapkan dapat memahami mekanismenya.

b. Waktu penyelesaian.

Dalam melakukan pelayanan publik waktu penyelesaian termasuk hal yang penting mengingat semua masyarakat ingin penyelesaian pelayanan yang cepat, karena waktu penyelesaian yang cepat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pada Kantor Kecamatan Mertoyudan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada didalam Standar Operasional Prosedur.

c. Produk pelayanan.

Pelayanan publik kepada masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang ada, karena produk pelayanan publik ini harus dipahami secara benar

⁷ Misbahul Hayati, 2017, "Implementasi Asas Pelayanan Publik yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat", *Jurnal Ilmiah Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung*, Vol.4 No.1.

dan tepat. Produk pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Mertoyudan terkait pelayanan administratif.

d. Biaya pelayanan.

Biaya pelayanan dalam pelayanan publik harus jelas sesuai dengan rinciannya tanpa adanya diskriminasi, sebab ketidaksesuaian biaya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemberi layanan, khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu. Pada Kantor Kecamatan Mertoyudan, rincian biaya pelayanan ada disetiap jenis pelayanan yang ada di Standar Operasional Prosedur.

e. Sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana yang memadai adalah faktor yang menunjang efektifitas dan kualitas pelayanan. Pada Kantor Kecamatan Mertoyudan, sarana dan prasarana yang menunjang berjalannya pelayanan sudah disediakan seperti ruang pelayanan, tempat antrian, meja pelayanan dan lain sebagainya.

f. Kompetensi petugas pemberi layanan.

Petugas pemberi layanan kepada masyarakat harus sesuai dengan bidang, keterampilan dan keahilannya agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai. Petugas pemberi layanan di Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah Kasubbag Administrasi Umum yang dibantu oleh 2 petugas pelayanan..

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menyebutkan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berasaskan:

1. Asas Kepentingan Umum;
2. Asas Kepastian Hukum;
3. Asas Kesamaan Hak;
4. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
5. Asas keprofesionalan;
6. Asas Partisipatif
7. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif;
8. Asas Keterbukaan;
9. Asas Akuntabilitas;
10. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan;
11. Asas Ketepatan waktu;
12. Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.

Asas asas ini dimaksudkan untuk menjadi standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan juga sebagai tolok ukur untuk dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan kualitas pelayanan sebagai bentuk kewajiban aparat pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, tepat waktu, murah dan ramah.

Berdasarkan asas-asas tersebut. Berikut akan dianalisis satu persatu untuk mengetahui implementasi Undang-Undang ini diterapkan di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang.

1) Kepentingan Umum

Kepentingan umum pada dasarnya adalah sebagai kepentingan seluruh masyarakat tanpa adanya perbedaan Suku, Ras, Golongan dan Agama, karena pada dasarnya setiap individu memiliki hak dan tanggungjawab yang sama di depan hukum. Pada Kantor Kecamatan Mertoyudan asas kepentingan umum sudah dijalankan. Hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai mekanisme dan prosedur yang ada. Menurut Kasubbag Administrasi Umum, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan Mertoyudan tidak pernah mendahulukan golongan tertentu atas dasar karena anak pejabat sekalipun karena semua sudah ada mekanisme dan prosedur yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara kepada Kasubbag Administrasi Umum tersebut bisa dilihat bahwa Kantor Kecamatan Mertoyudan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah mengutamakan asas kepentingan umum, sehingga proses pelayanan publik dapat berjalan secara maksimal.

2) Kepastian Hukum.

Kepastian hukum dalam hal ini mempunyai maksud yaitu didalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan

perundang undangan yang berlaku, sehingga dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara jelas dan transparan. Asas kepastian hukum ini tujuannya untuk menjamin kedudukan masyarakat didepan hukum tanpa adanya perbedaan golongan. Dalam pelaksanaan asas kepastian hukum, Kantor Kecamatan Mertoyudan mempunyai Standar Operasional Prosedur yang berlaku sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan berjalan secara jelas. Standar Operasional Prosedur yang ada di Kantor Kecamatan Mertoyudan berkaitan dengan pelayanan administrasi. Hal ini dimaksudkan agar memperjelas pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat tidak bingung.

3) Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam proses pelayanan publik mempunyai maksud agar pelayanan yang diberikan tidak ada diskriminasi secara Suku, Ras, Golongan dan Agama. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan Mertoyudan selalu bersikap disiplin dan profesional dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah, dan santun tanpa adanya perbedaan karena pada dasarnya semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan adalah tanggung jawab pemerintah. Dalam pelaksanaannya Kantor Kecamatan Mertoyudan dalam melaksanakan asas kesamaan hak dengan cara mendahulukan yang datang dahulu ke ruang pelayanan, karena di Kantor Kecamatan Mertoyudan belum mempunyai sistem antrian berbasis elektronik.

4) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki maksud bahwa pemberi layanan harus bisa menyeimbangkan hak dan kewajibannya sebagai aparatur negara. Artinya bahwa pemberi layanan juga berhak menerima hak dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dan juga informasi kepada masyarakat. Pada Kantor Kecamatan Mertoyudan, dalam menjalankan asas keseimbangan hak dan kewajiban dilakukan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhannya. Selain itu masyarakat harus paham atas jam istirahat aparatur Kecamatan. Karena pada Kantor Kecamatan Mertoyudan saat jam 12.00-13.00 merupakan jam istirahat aparat Kecamatan. Disaat jam itu proses pelayanan publik berhenti karena termasuk jam istirahat aparat Kecamatan. Kesamaan hak dan kewajiban juga tercermin pada saat pelayanan berlangsung. Aparat Kecamatan wajib memberikan pelayanan dengan ramah dan juga fasilitas kotak saran untuk mengetahui kepuasan pelayanan publik yang diberikan.

5) Keprofesionalan

Profesionalitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan ketrampilan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan. Ketrampilan dan kemampuan aparatur tersebut didukung dengan pengetahuan dan kinerja. Kinerja aparatur dapat dilihat dari tanggung jawab, etos kerja, kemampuan menjalankan tugas sesuai perintah.

Profesionalisme yang dapat dilihat di Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah dari ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, penyediaan informasi yang jelas dan juga efektifitas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk sikap keprofesionalan aparatur, karena dengan sikap profesional tersebut pelayanan akan berjalan sebagaimana mestinya. Menurut Camat Mertoyudan Kabupaten Magelang, keprofesionalan aparatur sudah baik, karena dapat menjalankan tugas sesuai apa yang diperintahkan. Selain itu kecakapan petugas dan juga fasilitas pendukung lainnya menjadi motor dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Apabila hal hal tersebut selalu dipertahankan, tentunya akan menghasilkan pelayanan publik serta pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal.

6) Partisipatif

Partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki maksud bahwa penyelenggaraan publik oleh pemerintah juga mengikutsertakan masyarakat didalamnya agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal. Sebagai penerima layanan, masyarakat mempunyai hak untuk memberikan kritik dan juga saran atas pelayanan publik yang diberikan yang tidak sesuai prosedur, sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kritik dan saran terhadap pelayanan publik yang diberikan adalah salah satu

bentuk partisipasi masyarakat guna memberikan saran yang membangun kepada Kantor Kecamatan Mertoyudan.

Menurut Kasubbag Administrasi Umum, Kecamatan Mertoyudan telah menyediakan kotak penilaian terhadap pelayanan publik diberikan. Hal ini dapat dikatakan bahwa Kecamatan Mertoyudan dalam menjalankan asas partisipatif sudah mengikutsertakan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kotak penilaian pelayanan tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Apabila dirasa kurang memuaskan, aparat Kecamatan Mertoyudan melakukan evaluasi terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan publik sudah cukup memuaskan maka aparat Kecamatan harus mempertahankan kinerja terkait pelayanan yang diberikan.

7) Persamaan Perlakuan & Tidak Diskriminatif

Persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki maksud bahwa pemberi layanan tidak boleh membedakan perlakuan baik secara jenis kelamin, ras suku, agama maupun status sosial. Persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif tujuannya untuk kesetaraan perlakuan kepada semua pihak. Tanpa adanya diskriminasi pada pelayanan publik, diharapkan masyarakat sebagai penerima layanan merasa nyaman melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Mertoyudan.

Persamaan perlakuan di Kantor Kecamatan Mertoyudan tercermin saat pelayanan publik berlangsung. Semuanya dibuktikan ketika masyarakat mengantri dan petugas pelayanan mendahulukan masyarakat yang datang dahulu ke loket pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sopan dan ramah agar masyarakat selalu merasa nyaman apabila datang ke Kantor Kecamatan Mertoyudan. Hal ini bisa disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Mertoyudan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah mengedepankan asas persamaan perlakuan & tidak diskriminatif.

8) Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan publik mempunyai maksud bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah harus transparan kepada masyarakat dalam hal menyampaikan informasi dan juga tentang tujuan dari pelayanan publik tersebut. Dengan memberikan informasi secara jelas, masyarakat menjadi mudah memahami dalam mengakses pelayanan. Karena pada dasarnya pelayanan adalah sebagai bentuk kemudahan untuk masyarakat, bukan untuk mempersulit masyarakat.

Kantor Kecamatan Mertoyudan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat sudah mengedepankan asas keterbukaan. Hal ini dibuktikan dengan sudah tersedianya Standar Operasional Prosedur sebagai bentuk kejelasan terhadap pelayanan yang diberikan. Standar Operasional

Prosedur yang diberikan tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus keperlunya. Didalam Standar Operasional Prosedur ini menyangkut syarat dan prosedur pelayanan serta biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam mengurus keperlunya. Biaya yang jelas tujuannya untuk menghindarkan masyarakat dari pungli yang akan membuat masyarakat menjadi terbebani.

Standar Operasional Prosedur yang ada di Kantor Kecamatan Mertoyudan ini terpampang jelas di depan pintu masuk Kantor Kecamatan Mertoyudan, tepatnya ada dipapan informasi masyarakat. Hal ini jelas bahwa Kantor Kecamatan Mertoyudan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan asas keterbukaan.

9) Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik memiliki maksud bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah semuanya dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Dalam hal biaya, segala biaya pelayanan publik yang ditetapkan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Menurut Kantor Kecamatan Mertoyudan⁸ dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan karena segala bentuk pelayanan yang ada sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang

undangan yang berlaku. Dalam hal biaya di Kantor Kecamatan Mertoyudan sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur, jadi tidak ada lagi pungli dari aparat Kecamatan kepada masyarakat. Selain itu didalam kantor Kecamatan Mertoyudan juga terpampang banner bertuliskan “STOP PUNGLI”, banner tersebut bertujuan agar aparat dan masyarakat menyadari bahwa pungli adalah sesuatu yang tidak dibenarkan dalam proses pelayanan publik

10) Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan.

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam pelayanan publik mempunyai maksud bahwa dalam proses pelayanan harus menyediakan fasilitas yang membantu kelompok rentan baik lansia, ibu hamil dan penyandang disabilitas. Fasilitas khusus bagi kelompok rentan akan membantu kelompok berkebutuhan khusus tersebut dalam menerima pelayanan serta memperlancar proses pelayanan.

Kantor Kecamatan Mertoyudan belum mempunyai fasilitas yang lengkap bagi kelompok rentan. Hal ini akan membuat proses pelayanan sedikit tersendat karena belum adanya fasilitas khusus untuk kelompok rentan. Belum lengkapnya fasilitas khusus bagi kelompok rentan di Kantor Kecamatan Mertoyudan, diharapkan kedepannya pemerintah memfasilitasi kebutuhan tersebut agar mempermudah proses pelayanan publik bagi kelompok berkebutuhan khusus. Karena pada dasarnya kelengkapan

fasilitas juga menjadi faktor penunjang peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada.

11) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik mempunyai maksud bahwa pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan yang ada di Standar Operasional Prosedur. Menurut Kasubbag Administrasi Umum, ketepatan waktu di kantor Kecamatan Mertoyudan sudah baik, hanya saja masih ada pengaduan terkait ketepatan waktu yang tidak tepat. Hal tersebut dikarenakan masyarakat yang tidak membawa kelengkapan dan syarat yang harus dibawa sehingga proses pelayanan publik terhambat atas dasar kesalahan dari masyarakat. Padahal perlu diketahui bahwa, syarat dan prosedur yang harus dilengkapi sudah jelas tertera pada Standar Operasional Prosedur yang ada. Jadi untuk ketepatan waktu sebenarnya kembali kepada masyarakatnya. Apabila syarat yang dibawa lengkap maka proses penyelesaian akan selesai sesuai dengan ketentuan waktu yang ada. Sebaliknya, jika masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang harus dibawa, maka ketepatan waktu tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Selain karena persyaratan yang tidak lengkap menjadikan ketepatan waktu sedikit terhambat, faktor lainnya yang mempengaruhi ketepatan waktu di Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah faktor Internet. Gangguan listrik yang error seringkali menjadikan proses pelayanan publik menjadi

terhambat karena alat informatika yang tidak bisa digunakan tanpa saluran listrik. Walaupun ada faktor yang menghambat ketepatan waktu di Kantor Kecamatan Mertoyudan, tetapi secara umum ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

12) Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

a. Kecepatan

Kecepatan dalam proses pelayanan publik Menurut Kasubbag Administrasi Umum Kecamatan Mertoyudan sudah sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Pelayanan pengajuan Kartu Keluarga yang sebelumnya memakan waktu 3 hari sekarang dapat diselesaikan dengan waktu 1 hari saja selama tidak ada kendala, sedangkan untuk pelayanan surat keterangan, legalisir, SKCK,SKTM, bisa ditunggu selama tidak ada kendala

b. Kemudahan

Kemudahan dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan sudah dapat dikatakan mudah. hal ini terlihat karena semua syarat dan prosedur terkait pelayanan sudah di tempel di papan informasi. Selain itu petugas pelayanan yang selalu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan juga terkait biaya yang harus dikeluarkan.

c. Keterjangkauan

Keterjangkauan Kantor Kecamatan Mertoyudan terkait jarak dapat dijangkau secara mudah oleh masyarakat karena letak Kantor Kecamatan Mertoyudan ada dipinggir jalan raya yang menghubungkan jalan Magelang dengan Yogyakarta. Hal tersebut membuat masyarakat mudah menjangkau secara jarak.

Secara biaya Kantor Kecamatan Mertoyudan memberikan keterjangkauan biaya yang tercantum pada Standar Operasional Prosedur. Jadi untuk masalah biaya tidak ada kata pungli karena sudah jelas dan diatur dalam Standar Operasional Prosedur yang ada.

3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mertoyudan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah upaya yang diberikan untuk ,memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan dilakukannya restrukturisasi, revitalisasi dan deregulasi terkait pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tujuannya untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain yang dilakukan oleh pemerintah juga dapat dilakukan langsung dari partisipasi masyarakat untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Partisipasi langsung

oleh masyarakat tersebut dilakukan dengan cara memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kinerja aparat pemerintah pemberi layanan tersebut berkaitan erat dengan kualitas, mutu dan efisiensi serta tanggung jawab terhadap apa yang dilakukannya.

Hasil wawancara kepada Camat Mertoyudan menjelaskan tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu dengan meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik, peningkatan SDM aparatur pemerintah Kecamatan serta membuat kebijakan yang menunjang kualitas pelayanan publik.

Menurut Camat Mertoyudan, upaya pemerintah Kecamatan dalam peningkatan SDM aparatur pemerintah Kecamatan dilakukan dengan cara⁹:

1.) Meningkatkan Kedisiplinan Aparat.

Kedisiplinan aparat menurut Camat Mertoyudan sudah cukup baik karena aparat Kecamatan Mertoyudan sudah menaati dan melaksanakan tugas sesuai dengan tata tertib di Kecamatan Mertoyudan. Tingkat kehadiran aparat di kantor Kecamatan Mertoyudan pada rekap absensi sudah cukup baik dan tepat waktu.

Absensi aparat kantor Kecamatan Mertoyudan dimulai pukul 07.00 pagi menggunakan absensi sidik jari sehingga tidak ada aparat Kecamatan

⁹ Camat Mertoyudan Kabupaten Magelang, Wawancara. 24 Februari 2020.

yang sengaja tidak berangkat ke kantor tanpa alasan. Dengan adanya absensi menggunakan sidik jari, absensi aparat langsung masuk kedalam rekap absensi pegawai secara otomatis. Setelah melakukan absensi, aparat Kecamatan wajib mengikuti apel pagi yang dipimpin oleh Camat. Efektifitas jam kerja Kecamatan Mertoyudan adalah pukul 07.30-15.30 (Selasa-Kamis), 07.30-15.00 (Jumat-Sabtu). Apel pagi yang dipimpin oleh Camat tersebut bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan aparat dalam hal kedisiplinan serta untuk mengantisipasi aparat yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas

Aparat Kecamatan harus mampu melayani masyarakat dengan disiplin, sopan dan ramah yang tujuannya memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Selain memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada masyarakat, aparat Kecamatan Mertoyudaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.) Penilaian Kinerja Aparat.

Kinerja aparat menurut Camat Mertoyudan sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas dan perencanaan program Kecamatan bagi masing masing aparat sesuai dengan bidang keahliannya. Pada Kantor Kecamatan Mertoyudan disediakan kotak kepuasan pelayanan guna memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan. Apabila penerima layanan puas dengan apa yang diberikan

oleh pemberi layanan, maka penerima layanan memasukkan kertas kedalam kotak penilaian berisi kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan. Sebaliknya, apabila penerima layanan kurang puas dengan apa yang diberikan oleh pemberi layanan, maka penerima layanan memasukkan kertas kedalam kotak penilaian pelanggan berisi kritik terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan. Sejauh ini dilihat dari kotak penilaian pelayanan publik, dari 12 penilaian yang masuk bahwa ke 12 penilaian ini menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan aparat Kecamatan Mertoyudan. Hal ini juga terbukti dengan Kantor Kecamatan Mertoyudan telah mendapatkan penghargaan “Anugrah Pelayanan Publik Kabupaten Magelang” pada tahun 2018 kategori Satuan Kerja Perangkat Daerah. Beberapa hal yang menjadi indikator penilaian ini diantaranya, visi misi, motto pelayanan, standar dan maklumat pelayanan, prosedur pelayanan serta Sumber Daya Manusia yang berkompeten.

3.) Pelatihan dan Bimbingan Teknis.

Menurut Camat Mertoyudan, upaya meningkatkan SDM aparat Kecamatan dengan cara mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis yang dilakukan di lingkungan Kecamatan maupun di lingkungan Kabupaten/Kota. Aparat Kecamatan Mertoyudan dalam menjalankan tugas sudah sesuai dengan keahlian dan bidangnya. Namun setiap aparat mempunyai kekurangannya masing masing maka dilakukan pelatihan dan

bimbingan teknis tingkat Kabupaten/Kota yang diharapkan agar menambah pengetahuan dan wawasan aparat Kecamatan agar selalu *up to date* dan tidak ketinggalan perkembangan ilmu saat ini agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang undangan.¹⁰

4.) Evaluasi.

Menurut Kasubbag Administrasi Umum, setiap satu bulan sekali selalu diadakan rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pokok pembahasan evaluasi pelayanan publik tersebut adalah cara untuk mempertahankan pelayanan publik yang dirasa sudah baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. Selain itu juga cara untuk meningkatkan pelayanan untuk kedepannya agar selalu optimal serta lebih mendengarkan keluhan maupun kritik dan saran dari masyarakat sebagai masukan.¹¹

Menurut Camat Mertoyudan, peningkatan sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Mertoyudan untuk menunjang kualitas pelayanan publik dilakukan dengan cara:

1.) Renovasi Gedung Kantor Kecamatan.

¹⁰ Shokib Sugeng Rusmiwari, 2016, "Pengembangan Kompetensi Aparatur Dalam Perspektif Pengelolaan Dan Pelayanan Umum di Kantor Desa", *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Politik* Vol.5 No.2.

¹¹ Kasubbag Administrasi Umum Kecamatan Mertoyudan, Wawancara, 24 Februari 2020.

Renovasi gedung Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah salah satu cara untuk menunjang kualitas pelayanan publik. Kantor Kecamatan Mertoyudan telah dilakukan renovasi dan pelebaran gedung dengan maksud agar Kantor Kecamatan Mertoyudan lebih memadai dalam hal fasilitas, sehingga masyarakat yang mempunyai keperluan terkait pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan merasa nyaman. Renovasi gedung Kecamatan Mertoyudan ini adalah upaya jangka panjang yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Mertoyudan guna menunjang fasilitas pelayanan untuk kedepannya.

2.) Peningkatan Fasilitas Penunjang Pelayanan.

Zaman modern seperti saat ini, faktor infrastruktur dan teknologi adalah hal yang utama dalam menunjang pelayanan. Penyelenggaraan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) bertujuan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat.¹²

Kelengkapan fasilitas bagi aparat akan membuat pelayanan publik dapat berjalan secara cepat dan efisien. Menurut Camat Mertoyudan, dalam memenuhi kebutuhan pelayanan PATEN, Kantor Kecamatan Mertoyudan memberikan sarana dan prasarana yang menunjang kualitas pelayanan bagi aparat dan masyarakat yaitu dengan

¹². Dedi Sukarno, 2017, "Infrastruktur dan Teknologi Pada Kecamatan Kecamatan di Kabupaten Bandung Dalam Mendukung Pelaksanaan Program PATEN", *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* . Hlm 110

memberikan absensi *finger print* bagi aparat Kecamatan, memberikan meja pelayanan yang nyaman, memberikan kursi yang layak pada tempat antrian, menjadikan ruang pelayanan bebas dari asap rokok, memperbaharui alat alat informatika pelayanan seperti printer dan komputer yang sudah tidak layak pakai, pemberian genset listrik untuk mengantisipasi listrik padam pada saat jam kerja. Untuk usulan anggaran pelaksanaan PATEN, Camat Mertoyudan mengusulkan ruangan pelayanan ber-AC agar masyarakat senantiasa nyaman disaat pelayanan umum sedang berjalan maupun disaat antri menunggu. Selain usulan ruangan ber-AC, Camat Mertoyudan mengusulkan dianggarkan terkait pemberian CCTV disetiap sudut ruangan untuk memantau aktivitas aparat disaat melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut Camat Mertoyudan, upaya pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan membuat kebijakan terkait pelayanan publik, yaitu¹³:

1.) Mempercepat Proses Pelayanan.

Upaya pemerintah Kecamatan Mertoyudan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya dengan mempercepat proses

¹³ Camat Mertoyudan Kabupaten Magelang, Wawancara. 24 Februari 2020.

pelayanan yang tujuannya untuk mendorong terciptanya kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Menurut Kasubbag Administrasi Umum, hal hal yang sudah dilakukan di Kantor Kecamatan Mertoyudan terkait kebijakan proses pelayanan, diantaranya¹⁴:

1. Pelayanan Kartu Keluarga yang sebelumnya dalam pengajuan permohonan Kartu Keluarga dengan kurun waktu selama 3 hari, sekarang dapat dilakukan dengan kurun waktu 1 hari selama akses internet tidak ada gangguan atau error.
2. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan luas dibawah 100 M² apabila tidak ada kendala dapat diselesaikan dengan kurun waktu paling lama 3 hari dengan ketentuan, seperti:
 - a. Untuk rumah tinggal.
 - b. Tidak bertingkat.
 - c. Luas bangunan tidak lebih dari 100 M².
 - d. Bukan rumah tinggal didalam komplek perumahan.
 - e. Bukan merupakan bangunan rumah yang berada di kavlingan.
3. Khusus pelayanan surat surat, yang meliputi:
 - a. Surat keterangan.
 - b. Legalisir.

¹⁴ Kasubbag Administrasi Umum Kecamatan Mertoyudan, Wawancara, 24 Februari 2020.

- c. Pengantar SKCK.
- d. Pengantar SKTM
- e. Pengantar e-KTP

Dapat ditunggu selama tidak ada kendala.

2.) Menciptakan Kebijakan yang tidak Berbelit belit.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara membuat kebijakan yang tidak berbelit belit adalah salah satu cara untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Kecamatan Mertoyudan dalam membuat kebijakan yang tidak berbelit belit salah satu caranya dengan membuat prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dan jelas. Standar Pelayanan di tempel didepan Kantor Kecamatan Mertoyudan dan juga di sosialisasikan ke tiap tiap desa dan kelurahan yang ada di Mertoyudan. Hal ini bertujuan agar masyarakat lebih memahami terkait syarat dan prosedur pelayanan yang harus dilengkapi di Kantor Kecamatan Mertoyudan agar tidak terjadi kesenjangan lagi antara pemberi dan penerima layanan.

3.) Memberikan Jaminan Pelayanan

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya adalah untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Selain mendapatkan kepuasan, masyarakat juga berhak mendapat jaminan terhadap kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai standar pelayanan yang ada.

Jaminan pelayanan yang diberikan mempunyai maksud untuk untuk memberikan kepastian terhadap sebuah pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila masyarakat diberikan jaminan terkait pelayanan yang diterima, maka masyarakat tersebut akan memberikan kepercayaan yang lebih terhadap kinerja yang diberikan oleh aparatur. Kantor Kecamatan Mertoyudan memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat antara lain seperti pemberian jaminan pelayanan terkait waktu penyelesaian, persyaratan, biaya, prosedur, standar pelayanan serta jaminan aparatur yang memiliki kemampuan di bidangnya masing masing.

4.) Penambahan Jam Kerja

Menurut Camat Mertoyudan, penambahan jam kerja aparat Kecamatan adalah cara meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jam kerja kantor Kecamatan Mertoyudan yang sebelumnya beroperasi pada pukul 07.30-14.30 (Selasa-Kamis) dan 07.30-14.00 (Jumat-Sabtu) berubah menjadi pukul 07.30-15.30 (Selasa-Kamis) dan 07.30-15.00 (Jumat-Sabtu). Hal ini dilakukan bertujuan agar Kecamatan Mertoyudan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara optimal untuk memenuhi kebutuhannya.

**B. Faktor Faktor yang menghambat Upaya
Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan
Mertoyudan.**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah hal yang diinginkan oleh pemerintah dan masyarakat. Selain melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Kecamatan Mertoyudan juga menemui beberapa tantangan dan hambatan yang harus dilalui. Hambatan yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan terbagi menjadi 3 yaitu:

1. Faktor Penegakan Hukum.

Faktor penegakan hukum yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan diantaranya:

1.) Masih adanya tindakan Indisipliner.

Atasan yang berwenang dalam suatu instansi seharusnya memberikan sanksi atau hukuman bagi aparat pemerintah yang melakukan pelanggaran disiplin pegawai. Pada dasarnya pelanggaran disiplin pegawai dibagi menjadi 3 sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 sebagai berikut:

a. Pelanggaran ringan dijatuhi hukuman sebagai berikut:

- a.) Teguran Lisan;
 - b.) Teguran tertulis;
 - c.) Pernyataan tidak puas secara tertulis
- b. Pelanggaran sedang dijatuhi hukuman sebagai berikut:
- a.) Penundaan kenaikan gaji berkala paling lama 1 tahun;
 - b.) Penurunan gaji sebesar 1 kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama satu tahun;
 - c.) Penundaan kenaikan pangkat paling lama selama 1 tahun.
- c. Hukuman berat dijatuhi hukuman sebagai berikut:
- a.) Penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 tahun;
 - b.) Pembebasan dari jabatan;
 - c.) Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil;
 - d.) Pemberhentian tidak hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Menurut Camat Mertoyudan, selama menjabat menjadi Camat di Kecamatan Mertoyudan beliau menjelaskan bahwa pelanggaran yang pernah terjadi di Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah pelanggaran ringan¹⁵. Hukuman yang diberikan kepada aparat yang melakukan pelanggaran ringan adalah teguran secara langsung oleh atasan yang

¹⁵ Camat Mertoyudan Kabupaten Magelang, Wawancara. 24 Februari 2020.

berwenang. Hal yang mendasari terjadinya pelanggaran ringan di Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah tidak semua aparat Kecamatan Mertoyudan memahami keseluruhan aturan yang ada didalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Tindakan indisipliner dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah suatu bentuk pelanggaran ringan. Aparat pemerintah seharusnya tidak hanya menuntut haknya dalam pemberian gaji, akan tetapi harus memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai Aparatur Sipil Negara.

Pada kantor Kecamatan Mertoyudan pernah terjadi tindakan indisipliner, salah satunya adalah para aparat Kecamatan yang tidak ikut apel pagi dan istirahat melebihi waktu yang telah ditentukan. Waktu istirahat aparat Kecamatan Mertoyudan adalah pukul 12.00-13.00, akan tetapi pada kenyataanya aparat Kecamatan Mertoyudan sering beristirahat melebihi dari batas waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada jam tersebut menjadi terhambat karena aparat Kecamatan yang beristirahat melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

Camat Mertoyudan selain memberi hukuman juga memberikan sosialisasi terkait peraturan peraturan yang berhubungan dengan

disiplin Pegawai Negeri Sipil. Sosialisasi tersebut biasanya berbentuk bimbingan teknis (Bintek) yang tujuannya untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan terkait dengan disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Untuk mengurangi tindakan indisipliner tersebut, Kantor Kecamatan Mertoyudan mengeluarkan etika perilaku pegawai, diantaranya:

- a. Menjaga nama baik unit kerja;
- b. Saling hormat menghormati sesama rekan kerja;
- c. Siap melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan/atasan sesuai tupoksi;
- d. Memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu dan menyelesaikan tugas sesuai ketentuan peraturan perundang undangan;
- e. Menguasai dan memahami peraturan perundang undangan terkait pelaksanaan tugas;
- f. Dapat menjadi contoh tauladan yang baik di lingkungan kantor maupun diluar;
- g. Setiap atasan tidak boleh mengajak kerja sama dalam penyalahgunaan wewenang;
- h. Menolak tugas yang bertentangan dengan perundang undangan.

2.) Belum lengkapnya fasilitas umum bagi kelompok rentan

Belum lengkapnya fasilitas khusus bagi kelompok termasuk dalam faktor hukum karena didalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4 huruf J menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan salah satunya adalah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pada Kantor Kecamatan Mertoyudan, belum lengkapnya fasilitas umum bagi kelompok rentan seperti pegangan pada tangga, jalan khusus kursi roda dan lain sebagainya menjadikan pelayanan publik bagi kelompok rentan belum bisa diselenggarakan secara optimal, karena pada dasarnya pemberian fasilitas bagi kelompok rentan akan memudahkan dan membantu mereka dalam menerima pelayanan.

2. Faktor Masyarakat

Faktor masyarakat yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Mertoyudan diantaranya:

1.) Masyarakat yang belum melaksanakan kewajibannya dalam pelayanan publik

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat mempunyai kewajiban terhadap pelayanan yang tercantum pada Pasal 19 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik;
- c. Berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kenyataannya, masyarakat sering tidak memenuhi ketentuan terkait syarat yang ada didalam Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Hal seperti ini menjadikan terhambatnya kinerja aparatur karena terjadinya kesenjangan yang mengakibatkan datangnya keluhan. Dalam hal menjaga sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan, masyarakat masih kurang peduli terhadap lingkungan sekitar Kantor Kecamatan Mertoyudan. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang masih sering membuang sampah sampah seperti bungkus permen maupun puntung rokok.

2.) Kurangnya pemahaman dari masyarakat.

Faktor penghambat dan yang paling sering terjadi adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman dari masyarakat. Hal seperti ini sering ditemui disaat masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akan tetapi masyarakat tersebut terkesan tidak peduli terhadap syarat dan prosedur yang sudah ada didalam Standar Pelayanan.

Setiap jalannya pelayanan publik pada dasarnya selalu ada keluhan terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Menurut Kasubbag Administrasi Umum Kecamatan Mertoyudan, keluhan tersebut sebenarnya karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait syarat dan prosedur yang harus dilengkapi. Pemerintah Kecamatan Mertoyudan sering dianggap mempersulit proses pelayanan publik, kenyataannya hal tersebut adalah murni kesalahan dari masyarakat karena kurang melengkapi berkas dan syarat yang sudah jelas ada didalam Standar Pelayanan yang terpampang didepan pintu masuk Kantor Kecamatan dan juga sudah disosialisasikan kedalam tiap desa dan kelurahan yang ada di Mertoyudan. Bagi masyarakat lanjut usia, hal seperti ini sering terjadi disaat pengurusan berkas mengenai syarat administratif yang harus dipenuhi.

3. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah:

1.) Gangguan listrik secara tiba tiba

Menurut Camat Mertoyudan, gangguan listrik secara tiba tiba adalah faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik yang

ada di Kantor Kecamatan Mertoyudan. Gangguan listrik secara tiba tiba sering mengganggu berjalannya pelayanan publik dan membuat koneksi internet error. Hal seperti ini sangat menghambat jalannya pelayanan publik karena aparat pemerintah tidak dapat menginput data masyarakat dan membuat pelayanan publik menjadi tersendat. Pihak kecamatan sering kali dianggap tidak mau melayani masyarakat, kenyataanya hal tersebut bukan karena aparat Kecamatan yang tidak mau melayani masyarakat melainkan karena koneksi internet dan alat input data yang sedang tidak bisa digunakan. Contohnya ketika masyarakat ingin mengurus surat surat permohonan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan surat surat keterangan lainnya yang seharusnya bisa ditunggu beberapa saat menjadi tersendat dan memakan waktu yang lebih lama.

2.) Belum Lengkapnya Fasilitas Pelayanan Umum

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya membutuhkan fasilitas yang mendukung proses pelayanan publik. Guna mewujudkan kenyamanan bagi masyarakat, Kecamatan Mertoyudan perlu meningkatkan sarana dan prasarana salah satunya adalah peningkatan teknologi yang lebih canggih. Pada Kantor Kecamatan Mertoyudan belum memiliki sistem pengambilan nomor antrian bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini membuat pelayanan terkesan kurang rapih dan masyarakat berebut untuk dilayani tanpa mengerti

siapa yang datang dahulu. Selain itu, menurut Camat Mertoyudan, belum adanya CCTV disetiap sudut ruangan juga termasuk faktor penghambat karena CCTV ini berfungsi untuk memantau jalannya aktivitas pelayanan publik aparat Kecamatan kepada masyarakat.

3.) Belum tersedianya parkir motor yang memadai.

Belum tersedianya parkir motor yang memadai membuat masyarakat menjadi kurang nyaman. Parkiran motor yang sempit dan seadanya menjadikan kurangnya kenyamanan bagi masyarakat. Berbeda dengan parkir motor untuk aparat Kecamatan Mertoyudan yang telah disediakan khusus lengkap dengan tutup berteduh kendaraan. Sedangkan parkir motor untuk masyarakat di Kantor Kecamatan Mertoyudan masih *outdoor* dan tidak ada tutup berteduh kendaraan. Terlebih saat musim hujan, hal seperti ini akan sangat mengganggu masyarakat ketika sedang membawa berkas yang berisi syarat syarat administratif bisa saja terkena air hujan saat hendak memarkirkan motor. Hal seperti ini menjadikan pelayanan publik menjadi terhambat karena kurangnya fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Mertoyudan.