

# ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN UMUM DI KECAMATAN TARERAN KABUPATEN MINAHASA SELATAN

(Studi Tentang Pelayanan KTP, KK, dan Keterangan Kelahiran)<sup>1</sup>

Oleh : Bredly Fernando Rumengan <sup>2</sup>

## ABSTRAK

*Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Pelayanan yang cepat adalah keinginan setiap masyarakat apalagi dalam pembuatan KTP, KK, dan Akte Kelahiran. Namun pada kenyataannya masih banyak yang terjadi pelayanan yang di berikan oleh para aparatur Negara masih banyak yang tidak sesuai dengan harapan dan keinginan masyarat. Demikian juga yang terjadi pada pegawai yang berada di kantor kecamatan Tareran. Masih banyak fungsi pelayanan yang dijalankan oleh para aparat di kantor ini dikeluhkan oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang akan menggambarkan pelayanan umum dalam pembuatan KTP, KK, dan Surat Keterangan Kelahiran di kantor kecamatan Tareran.*

**Kata Kunci : Pelayanan Umum**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat, hal ini berdasarkan penjelasan umum dari Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Bab I Ketentuan Umum pasal 1 ayat 24, Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.

Dalam pasal 15 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan disebutkan bahwa secara umum penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan meliputi: mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat; mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum. Secara teoritis otonomi daerah ditingkat Kabupaten/Kota akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum, karena dengan adanya otonomi daerah dapat menciptakan kesetaraan posisi tawar antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pelayanan umum yang dimaksudkan disini adalah merupakan instrument kebijakan pemerintah untuk menurunkan kemiskinan dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat serta perbaikan yang berkualitas dari pelayanan umum.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pegawai Negeri menempati posisi sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam

---

<sup>1</sup> Merupakan skripsi penulis

<sup>2</sup> Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan

penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan dan pembangunan. Pelaksanaan tugas aparat yang selama ini terkesan berbelit-belit kurang bersahabat dan anggaran yang kurang transparan dalam berbagai bidang harus dihindari. Permasalahan yang terjadi di kantor Kecamatan adalah lambatnya proses pembuatan KTP, KK dan Surat Keterangan Kelahiran dan selama ini pelayanan yang diberikan masi terkesan rumit dan anggaran yang kurang transparan. Berdasarkan fenomena yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah tentang pelayanan umum dikecamatan tareran, khususnya pelayanan dalam bidang pembuatan Kartu Tanda Penduduk, dan Kartu Keluarga.

### **Rumusan Masalah**

Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan umum Di Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan?

### **KERANGKA TEORI**

#### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang - undangan.

Moenir (200:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (Performance) atau suatu usaha (Effort), jadi menunjukkan secara inhern pentingnya penerimaan jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampain proses pelayanan itu sendiri. Inu Kencana dalam Sinambela halaman 6 (2006) mendefenisikan Pelayanan Umum adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada. Oleh karena itu, pelayanan umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pada hakekatnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia Sistem Kependudukan Pelayanan KTP adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memperoleh identitas atau bukti (legitimasi) bagi penduduk dalam wilayah Republik Indonesia. Sedangkan pelayanan kartu keluarga adalah pemberian kartu yang memuat data kepada keluarga dan semua data anggota keluarga.

Berdasarkan fakta dilapangan berapa banyak biaya untuk mengurus akte lahir anak, membuat sertifikat tanah, mengurus IMB, memakamkan keluarga dan sebagainya. Namun kita ketahui bersama berapa besar yang di setor masuk kas Negara maupun yang dikantongi oleh aparat nakal, dan masih lebih 100 jenis-jenis ijin lainnya yang memerlukan pelayanan Umum. Kita perlu mendorong pemerintah untuk membuat keputusan bahwa pembuatan KTP adalah gratis kecuali bagi mereka yang mampu, toh selama ini kita dengan rela membayar biaya dengan alasan beli kertas, upah mengetik, dll. Pemerintah perlu mempertimbangkan dalam menyusun peraturan pelaksanaan undang - undang Keterbukaan Informasi Umum (KIP) khususnya biaya retribusi tiap-tiap jenis pelayanan Umum (Ijin-Ijin), mengingat bahwa status ekonomi sosial masyarakat Indonesia adalah berbeda - beda. Pemerintah dapat mengemas besaran biaya retribusi pelayanan Umum berdasarkan sifat kebutuhan maupun kemampuan sosial masyarakat. Misalnya : “Biaya retribusi membuat / menerbitkan IMB Rumah type 36 dengan jangka waktu penyelesaian normal 2 bulan sebesar Rp. 200,000 dan penyelesaian emergensi (mendesak) 1 bulan dengan biaya Rp. 300,000. “.

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

### **Hakekat Pelayanan Umum**

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

### **Asas Pelayanan Umum**

Pelayanan Umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan Umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- Pengaturan setiap bentuk pelayanan Umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- Mutu proses dan hasil pelayanan Umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hokum yang dapat dipertanggung jawabkan.

- Apabila pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah terpaksa harus mahal, maka Instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai perundang-undangan yang berlaku.

### **Standar Pelayanan Umum Di Daerah**

Dalam konteks pelayanan Umum di daerah, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah ditujukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, kesejahteraan rakyat dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu pemerintah daerah harus menyediakan pelayanan Umum yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan pasal 10 ayat (3) UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang meliputi *politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional, serta agama*. Pada ayat (5) dinyatakan pula bahwa pemerintah juga menyelenggarakan *urusan pemerintahan di luar enam urusan pemerintahan tersebut*. Pada pasal 11 dinyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria *eksternalitas, akuntabilitas dan efisiensi* dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan. Eksternalitas adalah dampak yang timbul sebagai akibat dari penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan.

.Dalam pelaksanaannya, standar pelayanan umum menganut beberapa prinsip, yakni:

1. Standar pelayanan umum merupakan standar yang dikenakan pada urusan wajib, sedangkan untuk urusan lainnya pemerintah daerah boleh menetapkan standar sendiri sesuai dengan kondisi daerah masing-masing.
2. Standar pelayanan umum berlaku secara nasional, yang berarti harus diberlakukan di seluruh daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia.
3. Standar pelayanan umum harus dapat menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan tertentu yang harus disediakan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan wajibnya.
4. Standar pelayanan umum bersifat dinamis dan perlu dikaji ulang dan diperbaiki sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional dan perkembangan kapasitas daerah secara merata.
5. Standar pelayanan umum ditetapkan pada tingkat minimal yang diharapkan secara nasional untuk pelayanan jenis tertentu. Yang dianggap minimal dapat merupakan rata-rata kondisi daerah-daerah, merupakan konsensus nasional, dan lain-lain.

Standar pelayanan umum harus diacu dalam perencanaan daerah, penganggaran daerah, pengawasan, pelaporan, dan merupakan salah satu alat untuk menilai Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) Kepala Daerah serta menilai kapasitas daerah.

### **Efektivitas Pelayanan Umum**

Substansi pelayanan Umum selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan Umum ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan Umum dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan Umum.

Pelayanan umum dalam penelitian ini adalah pelayanan umum sesuai dengan Peraturan

Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal, yaitu:

- a) Kesederhanaan pelayanan,
- b) Kejelasan dan kepastian pelayanan,
- c) Keamanan dalam pelayanan,
- d) Keterbukaan dalam pelayanan,
- e) Efisiensi dalam pelayanan,
- f) Ekonomis dalam pelayanan,
- g) Keadilan yang merata dalam pelayanan,
- h) Ketepatan waktu dalam pelayanan.

### **Pelayanan Publik oleh Aparat Kecamatan**

Kata aparat sering dianalogkan dengan kata perangkat menurut Poermadarminta, “perangkat berarti alat-alat”. Aparat pemerintah kecamatan adalah alat alat negara yang mempunyai profesi sebagai pegawai negeri.

Dengan berlakunya Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti Undang Undang Nomor 22 tahun 1999. Maka perangkat Daerah menurut Undang undang nomor 32 Tahun 2004 pasal 60 Perangkat daerah terdiri atas sekretariat daerah, Dinas Daerah dan Lembaga teknis Daerah lainnya. Jadi Karena pegawai yang menjadi pendukung organisasi diatas adalah perangkat daerah juga.

Pembagian Daerah di wilayah Indonesia terbagi dalam Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten dan Daerah Kota yang bersifat otonom. Dari ketiga daerah tersebut tidak ada hubungan hierarki. Mengacu dari susunan perangkat daerah menurut Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 maka perangkat disini adalah sebagai kelengkapan yang menjadi salah satu unsur pembangun keberadaan suatu sistem.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perangkat/aparat pemerintah kecamatan adalah alat perlengkapan, ketatalaksanaan dan kepegawaian pemerintah yang memiliki tugas tanggung jawab dalam melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari di wilayah kecamatan, yang berada di bawah Bupati Kepala Daerah yang memperoleh kewenangan berdasarkan pendelegasian dari pemerintah tingkat atas.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, di mana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif.

### **Focus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada Pelayanan Umum dalam pembuatan KTP, KK, Keterangan Kelahiran/kematian di Kecamatan Tareran yang meliputi: Kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ekonomis dalam pelayanan, keadilan yang merata dalam pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagi Instansi pemerintahan pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasaran dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima rsepon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti jargon “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

### **Keadaan Pegawai/Sumber Daya Manusia**

Salah satu indikator kuat dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah Keterbukaan petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Keterbukaan dalam proses pelayanan dapat dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan.

Pada Kantor Kecamatan Tareran jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 31 orang, dengan Golongan/Pangkat Tertinggi IVa dan yang terendah Golongan/Pangkat Ic. Sesuai dengan jumlah pegawai yang ada Kantor Kecamatan tersebut cukup memadai.

### **Prosedur Pelayanan Di Kecamatan Tareran**

Prosedur pelayanan di Kecamatan Tareran beda dengan prosedur pelayanan yang ada di daerah lain. Dalam hal mengurus KTP, Kartu Keluarga atau lainnya harus melalui Tingkat terendah yaitu RT dengan kata lain harus sesuai persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kantor Kecamatan. Adapun prosedur dalam pelayanan umum di Kantor Kecamatan Tareran, antara lain:

- a) *Kesederhanaan Pelayanan*
- b) *Kejelasan dan Kepastian Pelayanan*
- c) *Keamanan dalam Pelayanan*
- d) *Keterbukaan dalam Pelayanan*
- e) *Efisiensi dalam Pelayanan*
- f) *Ekonomis dalam Pelayanan*
- g) *Keadilan yang Merata dalam Pelayanan*
- h) *Ketetapan waktu dalam Pelayanan*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik khususnya dalam pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang dilakukan oleh aparat kecamatan tareran belum menunjukkan hasil yang maksimal, menurut dari wawancara dengan beberapa informan diperoleh informasi bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kecamatan masih belum transparan, dan masih juga ditemui praktek pungutan liar dari oknum aparat kecamatan, hal ini merupakan suatu preseden buruk bagi pelayanan publik dikecamatan tareran. standart operational procedur (SOP) berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris kecamatan, khusus untuk kecamatan tareran telah memiliki SOP tersebut, namun dalam implementasinya belum dapat dilaksanakan karena masih menunggu anggaran yang diberikan dari pemerintah kabupaten melalui dana APBD kabupaten minahasa selatan.

Setiap warga masyarakat yang ingin mengurus berbagai surat dan datang di kecamatan dilayani seakan-akan ada perbedaan antara warga dan pegawai kecamatan. Warga datang di kecamatan kemudian duduk di luar dan dilayani oleh staf kecamatan yang berada di dalam kantor dengan pembatas sekat atau jeruji/tralis jendela kantor, persis seperti pelayanan SIM, seharusnya pada era ini kepuasan pelanggan/pengguna jasa harus dikedepankan karena pada hakikatnya merekalah (warga) yang menggaji pegawai kecamatan atau para pegawai kecamatan itu bukan bawahan Bupati yang pada waktu yang lalu dipilih langsung oleh warga masyarakat, bahkan fasilitas sebagaimana pelayanan di Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan rasanya tidak ada alokasi Khusus berlebihan untuk dipasang pada tempat pelayanan masyarakat. Memang kesalahan bukan pada petugas tapi pada fasilitas yang ada namun sesungguhnya aparat kecamatan bisa menyiasati ruangan yang ada demi kenyamanan pengguna jasa dan juga pemerintah kota bisa menganggarkan fasilitas. (berdasarkan hasil wawancara, dengan salah satu informan).

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum dari aparat pemerintah kecamatan tareran kepada warga masyarakat pengguna jasa pelayanan masih belum maksimal, hal ini dapat dinilai dari kualitas disiplin kerja aparat pemerintah kecamatan tareran. Proses pelayanan Umum cenderung ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik akan menciptakan interaksi yang harmonis, baik antara aparat dengan sesama aparat birokrasi maupun antara aparat dengan masyarakat.
2. Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Tareran pada umumnya berdasarkan pada: kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ekonomis dalam pelayanan, keadilan yang merata dalam pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan sesuai dengan prosedur diatas yang telah ditetapkan, masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas dari hasil wawancara yang memberikan masukan agar proses pelayanan lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat.
3. Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan dalam proses pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Kecamatan Tareran yaitu: masih kurangnya fasilitas pendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti komputer, dan alat-alat kantor lainnya. Peralatan juga perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada, seperti komputer harus ada di setiap kantor untuk memperlancar dan mempercepat proses pelayanan, masih ada aparat petugas

pelayanan yang kurang menguasai teknis tugas pokoknya, sehingga kadang-kadang pelayanan menjadi kurang efektif.

### **Saran**

1. Aparat pemerintah Kecamatan Tareran diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun Non Teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.
2. Camat sebagai pimpinan pemerintahan tertinggi di Kantor Kecamatan Tareran lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada oknum aparat yang melanggar peraturan tanpa melupakan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi.
3. Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, Camat harus senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang di bebankan kepada aparat Kantor Kecamatan Tareran agar timbul rasa tanggungjawab pegawai atas tugas-tugas yang telah diberikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Artikel Panduan Penyusunan Citizen Charter & Good Practices Seri Manajemen Pelayanan Publik. Atik Winaisih & Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Budiardjo Miriam, 2000, *Menggapai Kedaulatan untuk Rakyat*, Mizan, Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK UGM. Yogyakarta.
- Kansil, C. S. T. 1984. *Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah*. Bina Aksara: Jakarta.
- Keban, T. Yeremias, 1994. *Pengantar Administrasi Publik*, MAP, UGM : Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan : Yogyakarta.
- Labolo, Muhadam, 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- LAN, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta. LAN.
- Lembaran Daerah Kabupaten Minahasa Selatan, Tahun 2001 No. 11, Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2001, *Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak*. Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Catatan Sipil.
- Lembaran Daerah Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2001 No. 12, Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2001, *Tentang Sistem Informasi Pengelolaan Kependudukan*.
- Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 2006, JICA UGM, Yogyakarta.
- Moenir H.A.S, 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Saefullah, A. Djaja, 1990, *Konsep Dan Metode Pelayanan Umum*. Mandiri, Bandung
- Sedarmayanti, Hj. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Soekanto, Soejono, 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Sudarsono, 1998, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sukmaningsih, 1997, *Manajemen Pelayanan*, PT. Gramedia, Jakarta
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 2001, *Reformasi Administrasi Publik*, MIA UNKRIS. Jakarta.
- UU No. 12 Tahun 2006, *Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia*.
- UU No 12 Tahun 2008, *Otonomi Daerah Perubahan Kedua UU No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah*.