

**STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM PADA KANTOR
PEMERINTAH KECAMATAN NGAGLIK**

Laporan Magang



Disusun Oleh :

Nanda Adi Wicaksono

14211103

**Program Studi Manajemen
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
2018**

**STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM PADA KANTOR
PEMERINTAH KECAMATAN NGAGLIK**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Indonesia**

Disusun Oleh :

Nanda Adi Wicaksono

14211103

Program Studi Manajemen

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

**STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM PADA KANTOR
PEMERINTAH KECAMATAN NGAGLIK**



Disusun Oleh :

Nama : Nanda Adi Wicaksono
No. Mahasiswa : 14211103
Program Studi : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 18 Januari 2019

Dosen Pembimbing



(Arief Darmawan, SE., MM.,)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di krmufian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 18 Januari 2019

Penulis,



Nanda Adi Wicaksono

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya, sehingga penulis dapat melaksanakan magang dan menyelesaikan penyusunan laporan magang dengan judul **“STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM PADA KANTOR PEMERINTAH KECAMATAN NGAGLIK”**. Kegiatan magang ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Ngaglik yang beralamat di Jalan Kaliurang Km.9.8, Gondangan, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta, selama satu bulan pada tanggal 03 Juli sampai dengan 03 Agustus 2018. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi Diploma III untuk mencapai gelar Ahli Madya. Ucapan terima kasih atas segala bantuan telah diberikan dalam penulisan laporan magang ini, penulis tunjukan kepada:

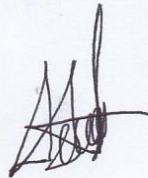
1. Dra. Sri Mulyati, MSi, CFP, QWP. Selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Arief Darmawan, S.E, MM., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan dukungan kepada penulis selama pelaksanaan magang dan penyusunan laporan magang ini.
3. Bapak Bara Hernowo Natali, S.H., M.Si. yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses magang.
4. Kedua Orang Tuaku, serta Adikku-adikku, dan Seluruh Keluarga Besar.

5. Serta semua sahabat-sahabatku dan teman-temanku yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas dukungan dan bantuan selama penulis melaksanakan magang dan penyusunan laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Harapan penulis semoga laporan magang ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Yogyakarta, 18 Januari 2019

Penulis,



Nanda Adi Wicaksono

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang	2
1.3 Target Magang	2
1.4 Bidang Magang.....	3
1.5 Lokasi Magang.....	3
1.6 Rincian dan Jadwal Magang	4
1.7 Sistematika Magang.....	5

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan	6
2.2 Pelayanan Administratif Umum.....	7
2.3 Standar Pelayanan Publik.....	8
2.4 Standar Operasional Prosedur	11
2.5 Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan.....	12

BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum	15
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	15
3.1.2 Visi dan Misi	16
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	16
3.2 Data Khusus	29
3.2.1 Penerapan Standar Pelayanan.....	29
3.2.2 Kendala-Kendala Dalam Penerapan Standar Pelayanan	33

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan.....	36
4.2 Saran	36

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jadwal Magang	4
---------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Peta Lokasi Magang.....	3
Gambar 3.1 : Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk.....	30
Gambar 3.2 : Resi Pengambilan Dokumen.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Stuktur Organisasi

Lampiran 2 : Prosedur Pembuatan Kartu Keluarga

Lampiran 3 : Prosedur Perizinan Izin Usaha Menengah Kecil (IUMK)

Lampiran 4 : Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk Sementara

Lampiran 5 : Prosedur Perekaman E-KTP

Lampiran 6 : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih : 2015).

Pelayanan administrasi umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Septi Winarsih Atik, 2015:5).

Salah satu penyelenggara pelayanan publik administrasi umum adalah instansi dari pemerintah, dan menjadi salah satu bagian paling penting dalam suatu instansi karena bidangnya yang selalu didepan dan berhadapan langsung dengan konsumen/masyarakat .

Kantor Kecamatan Ngaglik merupakan kawasan penyangga pengembangan (aglomerasi) kota Yogyakarta ke arah utara, dengan pusat pemerintahan terletak di

Jl. Kaliurang Km.9, Gondangan, Desa Sardonoarjo, Ngaglik. Kantor Kecamatan Ngaglik terbagi dalam 5 Desa yaitu Sardonoarjo, Sukoharjo, Sinduharjo, Sariharjo, Minomartani dan Donoharjo, 87 Dusun, 222 Rukun Warga (RW), dan 657 Rukun Tetangga (RT), dengan luas wilayah kurang lebih 3.852 Ha. Kecamatan Ngaglik memiliki penduduk tidak kurang dari 78.707 jiwa dengan 23.967 Kepala Keluarga. Selain itu terdapat kurang lebih 10 ribu penduduk musiman yang sebagian besar merupakan mahasiswa. Pertumbuhan penduduk mencapai 2,28% per tahun.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis bermaksud menyusun laporan magang yang berjudul **“Standar Pelayanan Administrasi Umum Pada Kantor Pemerintah Kecamatan Ngaglik”**.

1.2 Tujuan Magang

- a. Untuk mengetahui standar pelayanan administratif umum yang diterapkan pada Kantor Pemerintah Kecamatan Ngaglik.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam penerapan standar pelayanan administratif umum pada Kantor Pemerintah Kecamatan Ngaglik

1.3 Target Magang

- a. Mampu menjelaskan standar pelayanan administratif umum yang diterapkan oleh Kantor Pemerintah Kecamatan Ngaglik.
- b. Mampu menjelaskan kendala-kendala dalam penerapan standar pelayanan pada Kantor Pemerintah Kecamatan Ngaglik.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Kantor Pemerintah Kecamatan Ngaglik pada bidang pelayanan administratif umum. Dengan tugas dan wewenang melayani pengambilan KTP, KK, dan Surat Keterangan.

1.5 Lokasi Magang

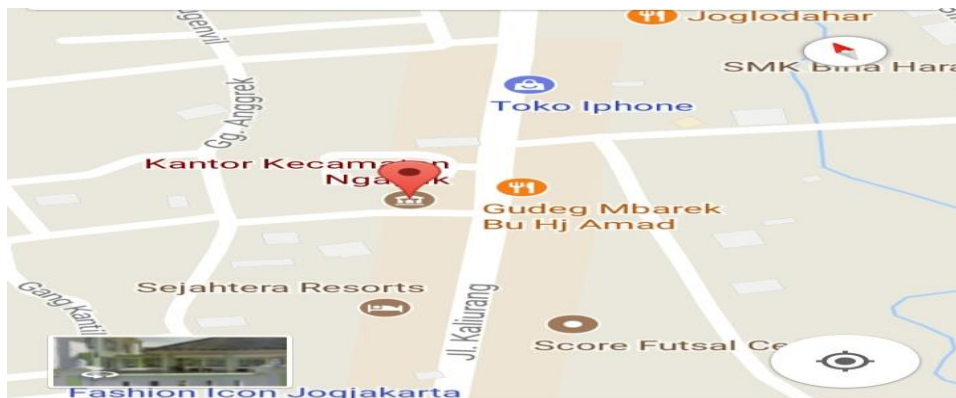
Kantor Pemerintah Kecamatan Ngaglik

Alamat : Jln. Kaliurang KM 9,8 Gondangan, Sardonoarjo, Ngaglik,
Sleman, Yogyakarta

Kode pos : 55581

Telp : (0274) 882278

Peta Lokasi



Sumber : <https://www.google.co.id/maps/>

Gambar 1.1 Peta Lokasi Kantor Pemerintah Kecamatan Ngaglik

1.6 Jadwal Magang

Magang dilaksanakan dalam waktu 1 bulan (4 minggu). Dimulai pada tanggal 3 Juli 2018 – 3 Agustus 2018, selama 5 hari dalam 1 minggu. Pelaksanaan magang disesuaikan dengan jam kerja karyawan yang ada di Kantor Pemerintah Kecamatan Ngaglik.

Tabel 1.1 Tabel Jadwal Pelaksanaan Magang

No	Keterangan	Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
1.	Kunjungan Terkait Magang																				
2.	Penulisan Proposal																				
3.	Pengajuan Proposal																				
4.	Pelaksanaan Kegiatan Magang																				
5.	Penyusunan TOR																				
6.	Penyusunan Laporan TA																				
7.	Ujian TA																				

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam pembuatan Laporan Magang ini terdiri dari empat bab, yaitu bab pertama pendahuluan, bab kedua landasan teori, bab ketiga analisis data, bab keempat kesimpulan dan saran.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, tujuan dan target magang, dan bidang magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori yang berisi teori yang akan digunakan untuk memecahkan masalah.

BAB III ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan serta data yang dipergunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, berkaitan dengan kegiatan penelitian.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan, dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pelayanan

Menurut Mahmudi (2013:223) Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan

adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dapat di ketahui bahwa pelayanan adalah layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan publik dan berinteraksi secara langsung dengan orang atau dengan mesin secara fisik untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan selalu melibatkan upaya manusia (karyawan) dan peralatan lainnya untuk menjalankan aktivitas-aktivitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan demi tercapainya sebuah tujuan-tujuan pelayanan yang diinginkan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan administrasi
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

2.2. Pelayanan Adiministrasi umum

Pelayananan administrasi umum adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain adalah Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya (Ratminto dan Septi Winarsih Atik : 2015).

2.3. Standar Pelayanan Publik

Setiap perusahaan penyelenggara pelayanan publik harus sudah memiliki standar pelayanan yang sudah memenuhi syarat guna sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, adapun standar pelayanan sebagai berikut :

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah.

Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.4. Standar Operasional Prosedur

Menurut Tjipto Atmoko (2012), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerjayang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan, menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja

Secara umum, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah standar langkah-langkah yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Secara umum, Standar Operasional Prosedur merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme, dan tata kerja internal) yang diperlukan untuk pelaksanaan suatu tugas demi mencapai tujuan instansi pemerintah. Standar Operasional Prosedur sebagai suatu dokumen/instrument membuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

2.5. Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan

Berdasarkan Undang - undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Kecamatan, yang kemudian diperbaharui lagi menjadi peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.73 Tahun 2005 tentang Kecamatan. Kecamatan mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan pemerintahan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan urusan pemerintahan daerah di wilayahnya. Dan berdasarkan Undang undang No 22 Tahun 1999 Pemerintahan Daerah yang kemudian diperbaharui lagi menjadi satu Undang-undang yaitu Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan pelaksanaan Otonomi Daerah seluas-luasnya yang berbeda dengan Undang-undang yang mengatur sebelumnya.

Diketahui terdapat beberapa faktor yaitu kemampuan aparat, dukungan pemerintah dan kondisi kerja yaitu :

a. Kemampuan Aparat

Menurut Robin dan Colter (2010:57) kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Lebih lanjut Robin menyatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Suatu organisasi pemerintah daerah menurut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan suatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidak mampuan atau merupakan indikasi kuarang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut. Dewasa ini masyarakat sudah paham mengenai kinerja pemerintah, baik ituberupa sikap dan prilaku aparat sendiri maupun kemampuan dalam melakukan pelayanan. Penelitian dilapangan menunjukkan bahwa pada kinerja aparat telah mendapat respon yang beragam, baik itu melalui media massa maupun secara langsung.

b. Dukungan Pemerintah

Menurut Pierce yang dikutip oleh Kartika (2011:1) didalam jurnal penelitian Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Manilau mendefinisikan dukungan yaitu sumber emosional, informasional atau pendampingan yang diberikan oleh orang-orang disekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi sehari-hari dalam

kehidupan. Oleh karena pegawai pemerintah kecamatan, terutama Camat dan prangkatnya adalah pegawai yang memiliki keterampilan, keahlian sesuai bidang pekerjaannya dan memiliki kesungguhan dan tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya. Dukungan yang dimaksudkan disini adalah upaya dari pemerintah untuk memberikan bantuan kepada setiap pegawai kecamatan berupa bimbingan teknis administrasi, keterampilan, penguasaan dan dan pengendalian.

c. Kondisi Kerja

Menurut Rachmawaty (2011:1) didalam jurnal penelitian Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Manilau yang dimaksud dengan kondisi kerja adalah kondisi yang dapat dipersiapkan oleh manajemen organisasi yang bersangkutan pada organisasi yang didirikan oleh pemerintah. Kondisi kerja yang dimaksudkan dalam uraian ini adalah suasana kerja yang dapat mendorong seorang pegawai/aparat untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Agar kondisi tersebut dapat terwujud, maka suasana kooperatif dan kalaboratif, fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jawab setiap aparat, harus diciptakan.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Ngaglik adalah sebuah Kecamatan di Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Kecamatan Ngaglik merupakan kawasan penyangga pengembangan (aglomerasi) kota Yogyakarta kearah utara, dengan pusat pemerintah dan terletak di Jl. Kaliurang Km.9, Gondangan, Desa Sardonoarjo.

Kecamatan Ngaglik terbagi dalam 5 desa, 87 dusun, 222 Rukun Warga (RW), dan 657 Rukun Tetangga (RT), dengan luas wilayah kurang lebih 3.852 Ha. Kecamatan Ngaglik memiliki penduduk tidak kurang dari 78.707 jiwa dengan 23.967 Kepala keluarga. Selain itu terdapat kurang lebih 10 ribu penduduk musiman yang sebagian besar merupakan mahasiswa. Pertumbuhan penduduk 2,28% per tahun. Secara topografi, wilayah kecamatan Ngaglik terletak di wilayah lereng terbawah bagian selatan Gunung Merapi, dengan ketinggian 100-499 mdpl, dengan struktur wilayah miring dengan dataran lebih rendah di bagian selatan.

Kecamatan Ngaglik memiliki sarana kesehatan 3 Rumah Sakit Klinik, 2 Puskesmas, 3 Puskesmas Pembantu, 10 Apotek, dan 2 Laboratorium Klinik. Sarana pendidikan di Kecamatan Ngaglik meliputi 46 TK, 33 SD, 1 SLB Dasar, 9 SMP, dan 6 SMA, dan 1 Perguruan Tinggi. Di antara sekolah pendidikan tersebut adalah Universitas Islam Indonesia.

3.1.2 VISI dan MISI

VISI :

Terwujudnya masyarakat sleman yang lebih sejahtera, mandiri, berbudaya dan terintegrasikanya sistem *e-government* menuju *smart regency* pada tahun 2021.

MISI :

- 1) Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan kualitas birokrasi yang *responsive* dan penerapan *e-govert* yang terintegrasi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.
- 2) Meningkatkan penguatan sistem ekonomike rakyat, aksesibilitas dan kemampuan ekonomi rakyat, serta penanggulangan kemiskinan.
- 3) Memantapkan dan meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya alam, penataan ruang, lingkungan hidup dan kenyamanan.
- 4) Meningkatkan kualitas budaya masyarakat dan kesetaraan gender yang proporsional.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

1) Struktur Organisasi

Struktur organisasi diperlukan dalam rangka menjalankan fungsi manajemen secara menyeluruh hal ini agar kegiatan kantor dapat terlaksana dengan efektif dan efesien. Dengan struktur organisasi yang baik maka tiap orang di dalamnya akan kedudukan serta tugas-tugas yang harus dilaksanakan.

2) *Job Description*

Ruang lingkup tugas dan wewenang struktur organisasi sebagai berikut :

a. Camat :

Sebagai unsur pimpinan kecamatan camat mempunyai tugas pokok Merumuskan program kerja sekaligus petunjuk kerja, mengkoordinasikan, membina dan mengarahkan kegiatan kecamatan, menetapkan program kerja kecamatan dan mengendalikan pelaksanaannya, memantau juga mengevaluasi perkembangan kegiatan kecamatan dan merumuskan serta melaksanakan kebijakan daerah diwilayah kecamatan.

Camat mempunyai tugas :

1. Membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan kewenangan di wilayah Kecamatan.
2. Memberikan data dan informasi mengenai pelayanan umum serta memberikan saran dan pertimbangan kepada Bupati sebagai bahan dalam mengambil keputusan.
3. Memimpin, mengkoordinasikan, mengendalikan serta mengawasi semua kegiatan Kecamatan.
4. Memberikan data dan informasi mengenai situasi Kecamatan serta pertimbangan kepada Bupati sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dan atau keputusan.

5. Mengusulkan penetapan pegawai Kantor dalam jabatan tertentu di lingkungan Kantor berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Menjalin kerjasama dengan semua Dinas / Instansi untuk kepentingan dan kelancaran pelaksanaan tugas.
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Pimpinan sesuai dengan bidang tugas.

b. Sekretariat :

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris Kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat/ Sekretariat mempunyai tugas membantu Camat dalam pengoordinasian penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas Sub. Bagian dan Seksi secara terpadu dan tugas pelayanan administratif seluruh Perangkat Aparatur Kecamatan, serta evaluasi dan pelaporan kecamatan.

Dalam menyelenggarakan tugas, Sekretariat mempunyai fungsi :

1. Pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kecamatan.
2. Pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu.
3. Pengelolaan administrasi surat menyurat, kearsipan, kepegawaian, perlengkapan dan aset serta urusan rumah tangga.
4. Pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi rencana anggaran, pembukuan, pertanggungjawaban dan laporan keuangan.

5. Penyiapan data bahan evaluasi dan laporan kegiatan dinas secara berkala sebagai pertanggungjawaban tugas pada atasan.
6. Penyusunan draf Rancangan Peraturan Daerah di bidang kecamatan.
7. Perumusan dan penyusunan perencanaan umum program dan perencanaan teknis bidang bina program.
8. Perumusan kebijakan, penyusunan rencana dan program kecamatan.
9. Penyusunan RENSTRA dan Rencana Kinerja Tahunan kecamatan.
10. Menghimpun program kerja dinas dalam rangka evaluasi tugas kecamatan.
11. Penyusunan laporan pelaksanaan kinerja dinas secara berkala (AKIP, LAKIP, LKPJ, LPPD, dan lain-lain).
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugas.

(a) Sekretariat terdiri dari :

- (1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- (2) Sub Bagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi

c. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi camat sesuai dengan keahlian dan keterampilanya.

Tugas dari kelompok jabatan fungsional adalah :

1. Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud diatas, terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan sesuai dengan keahliannya.
2. Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk dan bertanggung jawab pada camat.

3. Jumlah Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud diatas, ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
4. Jenis dan jenjang Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud diatas, diatur sesuai dengan peraturan prundang-undangan yang berlaku.

d. Seksi

(a) Kepala Seksi Pemerintahan dan Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Menyusun rencana kegiatan, mengoordinasikan, mengendalikan, member petunjuk dan menilai pelaksanaan kegiatan seksi Pemerintahan dan Trantib, membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan.

Uraian Tugas:

- 1) Menyusun rencana kegiatan, program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsi Seksi Pemerintahan dan Trantib serta sumber daya yang ada berpedoman kepada rencana strategis sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas agar terciptapemerataan tugas.
- 3) Member petunjuk dan arahan kepada bawahan guna kejelasan pelaksanaan tugas.
- 4) Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan agar tidak terjadi penyimpangan.

- 5) Memeriksa hasil kerja bawahan untuk mengetahui kesulitan dan hambatan serta memberikan jalan keluarnya.
- 6) Menilai hasil kerja bawahan secara periodic guna bahan peningkatan kerja.
- 7) Melaksanakan koordinasi guna kelancaran pelaksanaan tugas
- 8) Menyiapkan bahan penyelenggaraan pemerintahan umum, dan pemerintahan nagari
- 9) Malaksanakan pembinaan kenagarian.
- 10) Melaksanakan pembinaan kesatuan bangsa, organisasi sosioal politik, organisasi kemasyarakatan dan lembaga kemasyarakatan lainnya.
- 11) Menyenggarakan urusan pemilihan umum.
- 12) Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan bidang pemerintahan nagari.
- 13) Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang pendapatan dan kekayaan nagari.
- 14) Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang pendapatan dan kekayaan nagari dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah.
- 15) Menyiapkan bahan pemberian pedoman dan petunjukl serta bimbingan dalam menyelenggarakan pemerintahan nagari.

- 16) Menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis peningkatan pemeliharaan ketertiban pemerintahan nagari.
- 17) Menyusun dan menyiapkan laporan pelaksanaan tugas dibidang pemerintahan.
- 18) Menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis peningkatan pemeliharaan ketertiban pemerintahan nagari.
- 19) Menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis penyusunan program dan pembinaan perubahan batas wilayah nagari serta perubahan nama pusat penyelenggaraan pemerintahan nagari.
- 20) Mengusahakan sarana dan prasarana dalam rangka penyelenggaraan ketertiban pemerintahan nagari.
- 21) Memfasilitasi penyelenggaraan pemilihan wali nagari.
- 22) Melaksanakan pengambilan sumpah/janji dan pelantikan wali nagari.
- 23) Melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dibidang pemerintahan.
- 24) Melakukan pembinaan inventarisasi tanah-tanah nagari, bangunan nagari, badan usaha nagari.
- 25) Memfasilitasi penyusunan peraturan nagari.
- 26) Melaksanakan penyelenggaraan lomba/penilaian desa tingkat kecamatan.

- 27) Memberikan usul dan saran kepada atasan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- 28) Mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan sebagai pembinaan staf.
- 29) Menyimpan berkas kerja, data dan bahan lainnya menurut ketentuan.
- 30) Melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dibidang pemerintahan.
- 31) Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan dalam lingkup penugasan kantor.

(b) Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan

Menyusun rencana kegiatan, mengoordinasikan, mengendalikan, memberi petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan kegiatan seksi ekonomi dan pembangunan, membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan laporan urusan pembangunan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan ketentuan.

Uraian Tugas:

- 1) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas agar tercipta pemerataan tugas.
- 2) Memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan guna kejelasan pelaksanaan tugas.

- 3) Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan agar tidak terjadi penyimpangan.
- 4) Memeriksa hasil kerja bawahan untuk mengetahui kesulitan dan hambatan serta memberikan jalan keluarnya.
- 5) Menilai hasil kerja bawahan secara periodik guna bahan peningkatan kinerja.
- 6) Melaksanakan koordinasi guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- 7) Menyusun program fisik dan non fisik kecamatan.
- 8) Melakukan pembinaan pemberdayaan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan fisik dan non fisik.
- 9) Menyusun program peningkatan perekonomian, koperasi, produksi dan distribusi.
- 10) Melakukan pembinaan pemberdayaan masyarakat dalam rangka meningkatkan perekonomian, produksi dan distribusi.
- 11) Melakukan pembinaan terhadap pemberdayaan lembaga sosial masyarakat.
- 12) Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pembinaan tentang tata cara pelaksanaan musyawarah nagari.
- 13) Menyusun program dan pembinaan lingkungan hidup.
- 14) Menyusun program dan pembinaan dalam upaya meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan, penghijauan dan pengendalian pencemaran lingkungan.

- 15) Membantu pemrosesan rekomendasi perizinan.
- 16) Mengumpulkan, mengolah dan mengevaluasi data dibidang pembangunan dan perekonomian;
- 17) Melakukan pelayanan masyarakat dibidang pembangunan dan perekonomian.
- 18) Melakukan pembinaan kepada masyarakat dalam rangka pemberdayaan masyarakat dalam meningkatkan pembangunan perekonomian.
- 19) Melakukan pembinaan kepada masyarakat dibidang kimpraswil, pertanian, peternakan, kelautan dan perikanan, koperindag, usaha kecil dan menengah dan golongan ekonomi lemah, kehutanan dan perkebunan, kepariwisataan.
- 20) Membina kegiatan pemberian makanan tambahan anak sekolah (PMTAS).
- 21) Membantu, membina dan menyiapkan bahan – bahan dalam rangka musyawarah lembaga perekonomian / kopersai yang ada.
- 22) Melaksanakan pengawasan , penyaluran dan pengembalian kredit dalam rangka keberhasilan program produksi pertanian.
- 23) Melakukan pencegahan atas pengembalian sumber daya alam tanpa izin yang dapat mengganggu serta membahayakan lingkungan hidup.

24) Melakukan evaluasi dan dan menyusun laporan pelaksanaan tugas dibidang pembangunan dan perekonomian.

25) Memberikan usul dan saran kepada atasan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

26) Mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan sebagai pembinaan staf.

(c) Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

Menyusun rencana kegiatan, mengoordinasikan, mengendalikan, memberi petunjuk kepada bawahan dalam kegiatan seksi kesejahteraan social, membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan social berdasarkan peraturan perundang – undangan dan ketentuan.

Uraian tugas Seksi Kesejahteraan Sosial :

1) Menghimpun dan mempelajari Peraturan Perundang-undangan di bidang kesejahteraan masyarakat.

2) Melakukan pembinaan dan pengembangan terhadap ketenagakerjaan dan perburuhan.

3) Melakukan pembinaan tentang kegiatan pemberdayaan masyarakat.

4) Memfasilitasi kegiatan Keagamaan, organisasi sosial/ kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

- 5) Memberikan pembinaan pada lembaga adat dan komunitas adat terpencil.
- 6) Melaksanakan penanggulangan masalah sosial dan pengungsi.
- 7) Membuat laporan dan evaluasi kegiatan sebagai bahan pertanggungjawaban.
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

(d) Kepala Seksi Pelayanan Umum

Menyusun rencana kegiatan, mengoordinasikan, mengendalikan, memberi petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan kegiatan seksi administrasi kependudukan, membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan administrasi kependudukan berdasarkan peraturan perundang – undangan dan ketentuan.

Uraian Tugas:

- 1) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas agar tercipta pemerataan tugas.
- 2) Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan guna kejelasan pelaksanaan tugas.
- 3) Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan agar tidak terjadi penyimpangan.
- 4) Memeriksa hasil kerja bawahan untuk mengetahui kesulitan dan hambatan serta memberikan jalan keluarnya.

- 5) Menilai hasil kerja bawahan secara periodic guna bahan peningkatan kinerja.
- 6) Melaksanakan koordinasi guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- 7) Mengumpulkan, mengolah dan mengevaluasi data dibidang administrasi kependudukan.
- 8) Melakukan pelayanan kepada masyarakat dibidang pelayanan administrasi kependudukan.
- 9) Melakukan pembinaan dan memberikan petunjuk teknis administrasi kependudukan kepada petugas registrasi kependudukan kecamatan dan nagari.
- 10) Menghimpun dan menyingkronkan data kependudukan kecamatan dengan data kependudukan nagari-nagari yang ada dalam kecamatan serta melaporkan data tersebut secara periodik kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- 11) Melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan baik teknis administrasi maupun penggunaan tarif pelayanan oleh petugas registrasi nagari dan kecamatan.
- 12) Melakukan pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat dalam rangka penertiban administrasi kependudukan.
- 13) Mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan sebagai pembinaan staf.
- 14) Menyimpan dan memelihara berkas kerja, data dan bahan lainnya menurut ketentuan.

- 15) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan dalam lingkup kedinasan.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Penerapan Standar Pelayanan Pada Kecamatan Ngaglik

Kecamatan merupakan instansi milik negara yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam penerbitan dokumen-dokumen negara yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena tanpa dokumen-dokumen tersebut akan menghambat atau mengalami kesulitan dalam mengurus kepentingan-kepentingan menyangkut keperluan pribadi, dokumen-dokumen yang diterbitkan oleh kecamatan diantaranya seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Surat Keterangan Sementara. Surat Keterangan Sementara adalah surat pengganti Kartu Tanda Penduduk yang belum diterbitkan, fungsi dari Surat Keterangan Sementara tersebut sama seperti Kartu Tanda Penduduk dan bisa untuk mengurus keperluan pribadi.

Kartu Keluarga (KK) adalah sebuah dokumen penting bagi warga negara karena tanpa Kartu Keluarga akan sulit untuk bisa mengurus keperluan pribadi, karena Kartu Keluarga adalah syarat yang paling utama untuk membuat Kartu Tanda Penduduk karena nomor pada Kartu Tanda Penduduk dan data kependudukan ada dalam Kartu Keluarga tersebut. Kartu Tanda Penduduk memiliki fungsi sebagai identitas diri atau sebagai tanda pengenal, dan sebagai identitas wajib yang harus dimiliki oleh seorang warga negara. Kartu Tanda Penduduk juga bisa untuk mengurus keperluan pribadi seperti, membuat Kartu Anjungan Tunai Mandiri

(ATM), Pembuatan Akta Lahir anak, dan merupakan syarat penting untuk pembuatan Buku Nikah dan lainnya.

Standar pelayanan yang diterapkan di Kecamatan Ngaglik sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh MENPAN Nomor 63 tahun 2004.

Berikut ini adalah standar pelayanan yang diterapkan di Kecamatan Ngaglik:

A. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diterapkan di Kecamatan Ngaglik sudah sesuai dan telah dibakukan, salah satunya adalah prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk, yaitu sebagai berikut :



Sumber : Kantor Kecamatan Ngaglik, 2018

Gambar 3.1 Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

E. Sarana dan Prasarana

Untuk sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Ngaglik sudah memadai, yaitu dengan komputer dan alat cetak yang sudah memadai serta ruang tunggu yang nyaman, dilengkapi dengan WiFi gratis, toilet untuk para tamu dan bahkan sudah ada toilet khusus untuk para penyandang berkebutuhan khusus dan parkir yang cukup luas dan nyaman.

F. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Untuk kompetensi petugas pemberi layanan sudah sesuai dengan kompetensi masing-masing, pada bagian terdepan tepatnya pada bagian pengambilan dan penerimaan berkas sudah sesuai karena para petugas sudah menerapkan 3S (senyum, sapa, dan salam) dan selalu ramah dan sabar kepada setiap tamu yang datang mengurus keperluan pribadi, dan untuk bagian pencetakan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga juga telah mendapatkan pelatihan khusus dari pemerintah agar dapat mengoperasikan sistem SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan), sistem SIAK adalah sistem dari pemerintah yang dibuat untuk mempermudah proses perubahan atau pembuatan baru dan bisa langsung dicetak di Kecamatan dan tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, kecuali selain ganti foto pada Kartu Tanda Penduduk, karena proses tersebut hanya bisa dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

3.2.2 Kendala-Kendala Dalam Penerapan Standar Pelayanan

Berikut ini adalah beberapa faktor-faktor yang menghambat dalam penerapan standar pelayanan di Kecamatan Ngaglik :

a. Waktu Penyelesaian

Disini waktu penyelesaian/pencetakan dokumen terkadang tidak tepat waktu, hal itu dikarenakan sistem yang belum stabil dan terkadang jaringan yang sering terhambat karena jumlah pemakai yang terlalu banyak, dan terkadang sistem *offline* dalam waktu yang terhitung lama. Selain pada sistem yang menghambat adalah karena tidak tahunya *customer* karena datanya ganda (*duplicate record*) data ganda adalah dimana *customer* melakukan perekaman data dua kali, hal itu terjadi dikarenakan *customer* melakukan perpindahan wilayah atau daerah dan melakukan perekaman data baru, sehingga Kartu Tanda Penduduk tidak dapat dicetak dan harus melapor ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar menghapus salah satu datanya agar Kartu Tanda Penduduk dapat segera tercetak.

b. Biaya Pelayanan

Sepertinya untuk biaya pelayanan dalam pembuatan atau penggantian dokumen-dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga kurang tersosialisasi dengan baik kepada warga masyarakat tentang kebijakan dari pemerintah tentang tidak dipungutnya biaya apapun dalam pembuatan atau penggantian dokumen-dokumen tersebut. Karena tidak sedikit yang saya jumpai masyarakat masih menanyakan tarif pembuatan/penggantian pada saat

mengambil dokumen-dokumen yang telah tercetak dan siap ambil, mungkin hal itu terjadi karena sebelum mengurus sendiri dan datang langsung ke Kecamatan mereka masih menggunakan jasa orang lain untuk mengurus dokumen-dokumenya dan enggan datang langsung ke Kecamatan untuk mengurus sendiri, sehingga pada saat mengurus dokumenya sendiri dan datang langsung ke Kecamatan masih menanyakan tentang biaya pelayanan kepada para karyawan yang sedang bertugas.

c. Kurangnya Petugas Pemberi Layanan

Untuk kompetensi petugas pemberi layanan sebenarnya sudah sesuai dengan keterampilan dan sikap setiap petugas yang bertugas pada bidangnya masing-masing. Namun lamanya pelayanan membuat para tamu/*customer* mengeluh karena mereka menunggu terlalu lama untuk pengambilan maupun memasukan berkas. Hal tersebut terjadi karena kurangnya petugas yang ditempatkan dibagian depan pada pelayanan, untuk dibagian pengambilan disitu hanya ada satu petugas saja yang melayani pengambilan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, sehingga untuk melayani *customer* kurang begitu cekatan karena harus mencari satu persatu dokumen-dokumen yang akan diambil oleh para *customer*. Sedangkan pada bagian pencetakan Kartu Tanda Penduduk juga juga sedikit terganggu karena apabila ada *customer* yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk baru harus melakukan pemotretan dan perekaman data karena pada bagian pemotretan dan perekaman data yang mengerjakan adalah karyawan yang bertugas melakukan pencetakan Kartu Tanda Penduduk. Pada bagian

penerimaan berkas pun juga demikian harus menerima dan memeriksa berkas yang masuk apakah sudah sesuai dengan syarat atau tidak agar bisa cepat diproses untuk diantriakan dibagian pencetakan dokumen-dokumen, dan masih harus meregistrasi berkas yang masuk dan telah dicetak untuk dimasukkan kedalam buku catatan tahunan. Oleh sebab itu maka pelayanan pada Kecamatan Ngaglik terbilang agak cukup lama saat ramai, dikarenakan kurangnya karyawan yang bertugas pada bagian pelayanan.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

- A. Standar Pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan peraturan pemerintah tentang standar pelayanan, dan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan telah diterapkan dengan baik.
- B. Kendala-kendala yang ada dalam penerapan standar pelayanan, adalah sebagai berikut:
 - (1) Kurangnya petugas pemberi pelayanan, sehingga pelayanan pada Kantor Kecamatan Ngaglik kurang efisien.
 - (2) Kurangnya sosialisai dengan masyarakat mengenai biaya pelayanan yang sudah mendapat kebijakan dari pemerintah tentang tidak dipungut biaya sedikitpun.

4.2. Saran

Saran yang diberikan penulis untuk Kantor Kecamatan Ngaglik adalah :

- A. Agar menambah karyawan pada bagian depan pelayanan umum dan mengatur penataan dokumen dengan baik agar lebih efisien, supaya dapat memberikan pelayanan dengan maksimal dan para tamu tidak menunggu

terlalu lama pada saat keadaan sedang ramai dan bisa memberikan pelayanan dengan efisien.

- B. Mensosialisasikan kepada masyarakat adanya kebijakan dari pemerintah yang tanpa dipungut biaya sedikitpun kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Atik Septi Winarsih & Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan* . Cetakan Ke-8. Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR.

Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad : Jakarta.

Junidis. 2015. “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KAYAN SELATAN KABUPATEN MANILAU”. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. Vol.3(4), p.1502-1502.

Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.

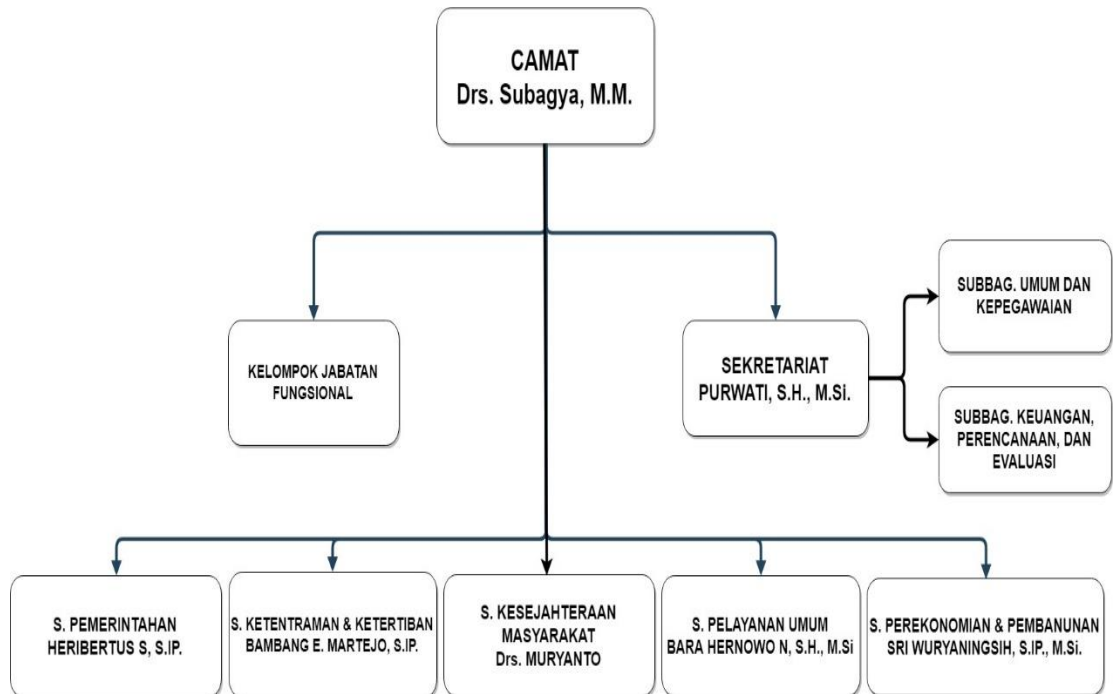
Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

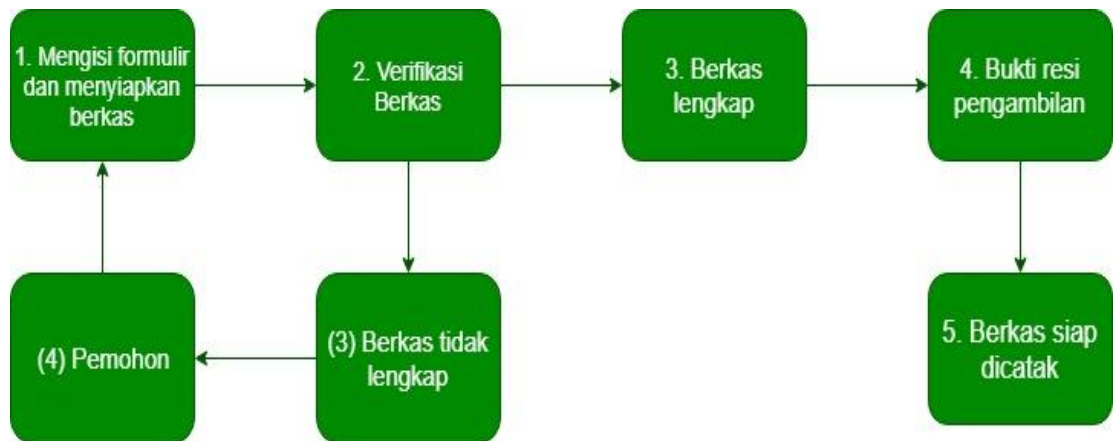
Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

LAMPIRAN

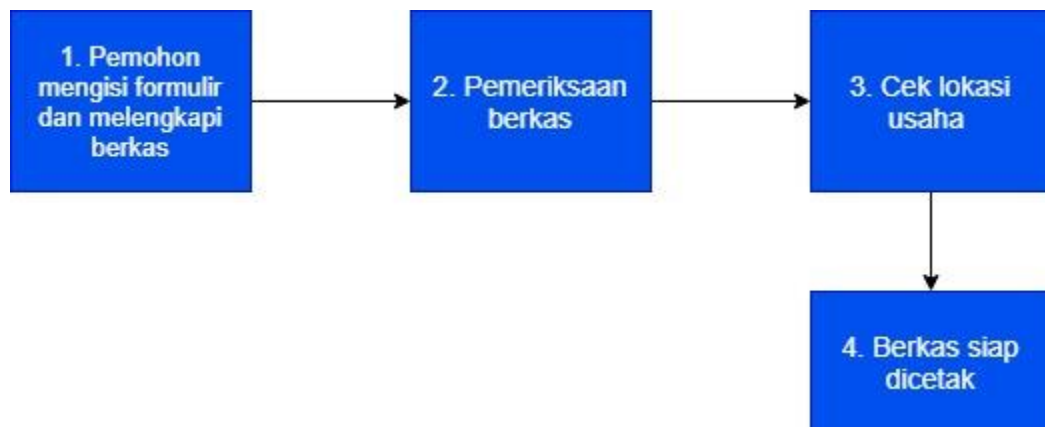
Lampiran 1 : Struktur Organisasi



Lampiran 2 : Prosedur pembuatan Kartu Keluarga



Lampiran 3 : Prosedur Perizinan Izin Usaha Mikro kecil (IUMK)



Lampiran 4 : Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk Sementara

Kewarganegaraan

Penduduk tersebut di atas benar-benar sudah melakukan perekaman KTP-el dan Penduduk yang terdaftar dalam Database Kependudukan KABUPATEN SLEMAN.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Surat Keterangan ini berlaku selama 6 (enam) bulan sejak diterbitkan.

Surat Keterangan ini berlaku selama 6 (enam) bulan sejak diterbitkan.

PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. KRT. Pringgodingrat no.3, Beran, Tridadi, Sleman, DI.Yogyakarta **KODE POS. 55511**
TELP. 0274 868362 FAX. 0274 868362

SURAT KETERANGAN PEREKAMAN
Nomor : 3404122002/SURKET/01/300718/0001

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Drs. HARDIMAN, M.Si.
NIP : 196008141986031013
Jabatan : SEKRETARIS

Menerangkan bahwa :




NIK : 3404126307010001
Nama Lengkap : GABRIELLA ANINDYACITTA SANJUNG BENYAMIN
Tempat/Tanggal Lahir : YOGYAKARTA, 23-07-2001
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Alamat : JALAN PIRANHA IV/05
RT/RW : 021/ 005
Kelurahan/Desa : MINOMARTANI
Kecamatan : NGAGLIK
Agama : KATHOLIK
Status Perkawinan : BELUM KAWIN
Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA
Warganegaraan : INDONESIA

Penduduk tersebut di atas benar-benar sudah melakukan perekaman KTP-el dan penduduk yang terdaftar dalam Database Kependudukan KABUPATEN SLEMAN.

Surat Keterangan ini kami buat sebagai pengganti KTP-el, dipergunakan untuk kepentingan Pemilu, Perbankan, Imigrasi, Kepolisian, Asuransi, BPJS, Pernikahan, dan lain-lain. Kepada yang berkepentingan di maklum.

Surat Keterangan ini berlaku selama 6 (enam) bulan sejak diterbitkan.

KABUPATEN SLEMAN, 30
a.n. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SEKRETARIS



Lampiran 5 : Prosedur Perekaman E-KTP



Lampiran 6 : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga

BAGAN ALUR SOP PELAYANAN KARTU KELUARGA

No	AKTIVITAS	Pelaksana Kecamatan Ngemplak						Mutu Baku			Keterangan
		Kurir/Ekspedisi	Pengadministrasi umum	Operator Komputer	Kepala Seksi Pelayanan Umum	Sekretaris Kecamatan	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	menerima berkas permohonan penerbitan KK, mencatat, dan mengoreksi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut dan membuat tanda terima berkas							berkas permohonan, formulir F-1.01, formulir F-1.06, dokumen pendukung (bila diperlukan)	10 menit	berkas permohonan teregistrasi, isian formulir F-1.01, formulir F-1.06, dokumen pendukung (bila diperlukan)	
2	Menandatangani formulir F-1.06 yang telah ditandatangani pemohon						berkas permohonan, teregistrasi, isian formulir F-1.01, formulir F-1.06, dokumen pendukung (bila diperlukan)	5 menit	berkas permohonan teregistrasi, isian formulir F-1.01, formulir F-1.06, tanda tangan, dan disposisi		
3	Melakukan entry data terhadap berkas permohonan ke sistem kependudukan dan mencetak dokumen KK						berkas permohonan, teregistrasi, isian formulir F-1.01, formulir F-1.06, tanda tangan.	10 menit	berkas permohonan, data pemohon, dan dokumen KK	validasi data ke Dinas Dukcapil (bila diperlukan)	
4	Mengecek hasil cetak KK untuk diproses lebih lanjut (tanda tangan Kepala Dinas Dukcapil)						berkas permohonan, data pemohon, dan dokumen KK	5 menit	berkas permohonan dan data pemohon dan dokumen KK		
5	Memastikan berkas permohonan sudah lengkap dan benar (didelegasikan ke Kasie Pelayanan Umum)						berkas permohonan dan data pemohon dan dokumen KK	5 menit	berkas permohonan lengkap dan data pemohon		
6	Memeriksa dan menyetujui berkas permohonan KK untuk diproses lebih lanjut (didelegasikan ke Kasie Pelayanan Umum)						berkas permohonan lengkap dan data pemohon	5 menit	berkas permohonan lengkap, data pemohon lengkap.		
7	Mengirim cetakan blanko KK yang sudah disetujui Camat ke Dinas untuk diproses lebih lanjut						Berkas blanko KK	1 hari	blanko KK yang sudah ditandatangani Kepala Dinas Dukcapil		
8	Mengambil dokumen KK yang telah ditandatangani Kepala Dinas Dukcapil						berkas dokumen KK	3 jam	dokumen KK		
9	Menyerahkan dokumen KK kepada pemohon, menyampaikan tembusan dokumen KK kepada Desa dan Dukuh, dan mengarsipkan berkas KK						dokumen KK, resi pengambilan	5 menit	bukti penyerahan dokumen KK, arsip		