

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
JEMBRANA KABUPATEN JEMBRANA PERSPEKTIF
PERATURAN DAERAH NOMOR 2 TAHUN 2016 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:
Diana Rohma
NIM: S20193021

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
SEPTEMBER 2023**

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
JEMBRANA KABUPATEN JEMBRANA PERSPEKTIF
PERATURAN DAERAH NOMOR 2 TAHUN 2016 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh :

Diana Rohma
NIM: S20193021

Ditetapkan dan Disetujui Pembimbing


St. Sariroh, S.H.I.,M.H.

NIP. 19920225 201903 2 014

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
JEMBRANA KABUPATEN JEMBRANA PERSPEKTIF
PERATURAN DAERAH NOMOR 2 TAHUN 2016 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Fakultas Syariah

Jurusan Hukum Islam

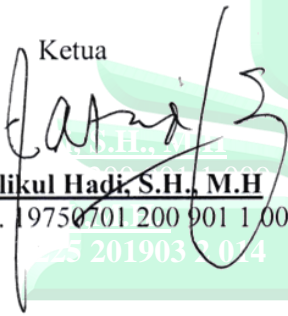
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari : Selasa

Tanggal : 26 September 2023

Tim Penguji

Ketua


Sholikul Hadi, S.H., M.H
NIP. 19750701 200 901 1 009

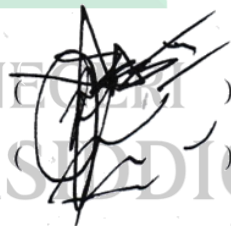
Sekretaris


Moh. Svifa'ul Hisan, S.E.I., M.S.I
NIP. 199008172023211041

Anggota :

1. Dr. Khoirul Faizin, M.Ag.

2. Sariroh, S.H.I., M.H


Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah



Prof. Dr. H. Muhammad Noor Harisudin, S.Ag., S.H., M.Fil.I.
NIP. 19780925 200501 1 002

MOTTO

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفَقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S al-Baqarah [2]: 267)*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Departemen Agama Republik Indonesia, *Terjemah Alqur'an Al-Hakim* (Surabaya: Sahabat ilmu, 2001), 46.

PERSEMBAHAN

Dengan ucapan rasa syukur dan haru yang tak terhingga, serta rahmat dari Allah SWT. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni addinul Islam. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu saya Salimah yang selalu senantiasa memotivasi saya untuk terus belajar serta selalu meyakinkan saya bahwa apapun ujian yang saya hadapi dalam mengerjakan skripsi ini saya pasti mampu melewatinya dengan baik.
2. Bapak Derianto yang senantiasa selalu meyakinkan saya bahwa apa yang saya kerjakan hari ini pasti akan bermanfaat dikemudian hari.
3. Kakak kandung saya, M. Yusuf Effendi yang selalu menanyakan kabar skripsi saya, sehingga menjadi dorongan tersendiri bagi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Keluarga besar, yang selalu memberikan semangat dan selalu mendukung saya untuk menjadi anggota keluarga yang lulus sarjana pertama dalam keluarga.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah memberi berkat rahmat serta hidayah-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang menjadi syarat tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana. Tak lupa pula saya ucapkan beribu-ribu terima kasih kepada:

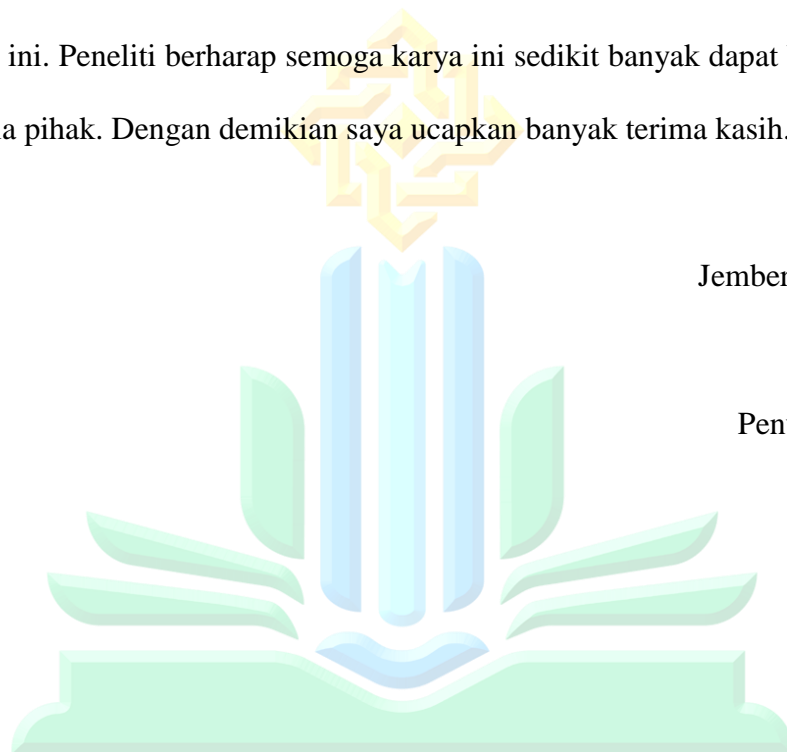
1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang selalu memberi semangat kepada mahasiswanya;
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Noor Harisudin, S.Ag., S.H., M.Fil.I. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang senantiasa memberikan dukungan selama masa perkuliahan;
3. Bapak Sholikul Hadi, S.H., M.H. selaku Koordinator Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang selalu sabar serta mengayomi mahasiswanya selama masa perkuliahan;
4. Ibu Siti Sariroh, M. H. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu sabar serta senantiasa memberikan waktunya untuk membimbing dalam proses skripsi ini sampai selesai;
5. Bapak dan Ibu Staff TU di Fakultas Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang membantu mengurus segala administrasi sampai dengan penyelesaian skripsi ini;
6. Tenaga Kependidikan di lingkungan Fakultas Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu kepada saya mulai dari semester satu hingga terselesaikannya perkuliahan selama ini;

7. Seluruh Karyawan/Karyawati serta pejabat di Kantor Camat Jembrana yang dengan sepenuh hati membantu saya dalam proses penelitian hingga akhir;
8. Seluruh pihak yang turut andil di dalam pengerjaan skripsi ini dalam bentuk apapun, sehingga karya ini dapat selesai.

Peneliti sadar bahwa masih banyak sekali kekurangan yang ada dalam penelitian ini. Peneliti berharap semoga karya ini sedikit banyak dapat bermanfaat bagi segala pihak. Dengan demikian saya ucapkan banyak terima kasih.

Jember, Juni 2022

Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Diana Rohma, 2023: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Jembrana Perspektif Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan Publik, Kecamatan Jembrana.

Permasalahan dalam proses pelayanan publik di berbagai ruang pelayanan seringkali terjadi baik masalah tersebut bersumber dari aparat pemberi pelayanan, sarana prasarana, atau dari masyarakat itu sendiri selaku penerima layanan, seperti contohnya di kantor Camat Jembrana. Pelayanan di Kantor Camat Jembrana masih bisa dibilang minus dalam pelayanan dikarenakan masih sering tidak sesuai dalam jaminan waktu, kurang ramah dalam pelayanan, juga tidak jarang dijumpai permasalahan tersebut bersumber dari masyarakat itu sendiri, masalah yang terjadi biasanya masyarakat masih kurang memahami berbagai prosedur atau alur dalam melakukan persyaratan pelayanan, hal tersebut dikarenakan masih minimnya prosedur yang diumumkan atau di tempel di ruang pelayanan. Melalui Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik maka perlu untuk mengetahui bagaimana standarisasi pelayanan yang baik dan ideal untuk diterapkan oleh aparat pemberi layanan untuk bisa menghasilkan pelayanan yang optimal untuk masyarakat.

Fokus permasalahan dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Jembrana Perspektif Peraturan Daerah No 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik? 2) Apa saja faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana?

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian empiris. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu pengumpulan data primer dan sekunder. Keabsahan data yang digunakan yakni teknik triangulasi sumber.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu 1) Kecamatan Jembrana dalam berpenampilan sudah cukup baik dan sopan mengenai kenyamanan di ruang tunggu juga sudah baik yang tidak berjalan hanya saja tv tidak hidup dan tidak ada pendingin ruangan namun hal tersebut tidak berdampak pada pelayanan sehingga tidak perlu ditindak lanjuti dengan serius. 2) Kecamatan Jembrana sudah cukup lancar dan cekatan dalam menangani berbagai keperluan pengguna layanan, namun masih ada saja beberapa hambatan seperti yang sudah dipaparkan di atas. Kekurangannya terletak pada ketertiban waktu para pemberi layanan, masyarakat sering dibuat menunggu karena bapak Camat sering kali memiliki kegiatan di luar kantor.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	17
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B. Subjek Penelitian	31

C. Lokasi Penelitian.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Teknik Analisis Data	35
F. Keabsahan Data	36
G. Tahap-Tahap Penelitian	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran dan Objek Penelitian	39
1. Deskripsi Tempat Penelitian	39
2. Visi dan Misi Kecamatan Jembrana.....	40
3. Struktur Organisasi	41
B. Penyajian Data dan Analisis	44
1. Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Jembrana Perspektif Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik.....	44
2. Faktor-Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Jembrana	55
C. Pembahasan Temuan	58
1. Efektifitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Jembrana Perspektif Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik.....	58
2. Faktor-Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Jembrana	63
BAB V PENUTUP.....	65

A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	16
------------------------------------	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Jembrana Kabupaten Jembrana	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Jembrana	42



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang membahas tentang acuan dalam pemerintahan yang optimal ialah termasuk ke dalam efektifitas fungsi pemerintahan itu sendiri yang mana hal tersebut linier dengan peraturan perundang-undangan.¹ Di dalam sekitar lingkungan pemerintah daerah, bahwa pelayanan publik dapat dikatakan sebagai sumber didalam proses pelayanan ataupun melayani terkait dengan kepentingan masyarakat sebagai penikmat layanan ataupun orang lainnya yang membutuhkan jasa pada organisasi tersebut, dalam hal ini sesuai dengan pedoman, sistematika, dan prosedur yang sudah ditetapkan dan ditujukan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal.² Hobert A. Simon menjabarkan sebagai organisasi perlu membuat suatu rancangan soal usaha kerjasama dimana setiap anggota memiliki fungsi pokok yang disetujui untuk dioperasionalkan serta keharusan atau jobdesk untuk dilaksanakan.³ Sedangkan jika dilihat dari pandangan hukum, bahwa pelayanan publik disebut sebagai keharusan yang disediakan oleh aturan UU atau konstitusi kepada pemerintah untuk dapat memenuhi terhadap hak-hak dasar warga

¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1)

² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 12

³ Nasrul Syakur Chaniago, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Citra Pustaka Media Perintis, 2011), 18-19.

negara atau memfokuskan pada pembahasan pelayanan publik dari dimensi hukum.⁴

Menurut Sailendra, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu susunan sejenis acuan umum yang digunakan untuk melihat bagaimana kegiatan operasional organisasi berjalan optimal atau tidak.⁵ Pelayanan publik sejatinya persamaan dari hasil salah satu kegiatan Lembaga birokrasi publik yang secara intens bisa berinteraksi dengan semua masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik tersebut sebagai susunan dari salah satu aktifitas dari fungsi utama dan tugas wajib dari pemerintah, baik dari sisi perorangan aparatur pemerintah ataupun dari sisi organisasi umum pemerintah itu sendiri, untuk dapat mencukupi berbagai macam yang diinginkan oleh masyarakat, utamanya dalam berbagai kebutuhan dasar dari masyarakat tersebut, oleh karena itu manusia tidak terlepas dari ketergantungan pada lembaga pemerintah.⁶

Kinerja pelayanan publik menjadi kunci utama takaran yang sangat baik dalam memberi nilai berhasil atau tidaknya suatu otonomi daerah yang memiliki Kuasa besar kepada kota atau kabupaten mengagendakan aktivitas pelayanan publik dan pemerintah. Hal tersebut membuat daerah mempunyai kesempatan dalam mengadakan aktivitas pelayanan dan pemerintah yang

⁴ Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*, (Malang: Setara Press, 2012) 12.

⁵ Annie Sailendra, *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*, (Yogyakarta: Trans Idea Publishing, 2015), 11.

⁶ Sri Maulidia, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: CV Indra Prahasta, 2014), 1.

sejalan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan pribumi.⁷ Sopan santun para penyelenggara pelayanan publik di dalam melayani masyarakat yang dilayani jelas diperlukan. Demikian pun, masyarakat yang memerlukan pelayanan sudah seharusnya bersikap sopan santun kepada para aparat pemberi pelayanan publik juga perlu bahkan diwajibkan dalam tatanan kehidupan sosial⁸.

Menurut Perda Kabupaten Jember Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik⁹ dijelaskan beberapa hal yang harus diterapkan di beberapa ruang pelayanan public agar terciptanya pelayanan yang ideal. Hal pertama yang harus digaris bawahi ialah penyusunan maklumat standar pelayanan, yang mana juga standar pelayanan tidak hanya di buat melainkan sebaiknya harus di sebar luaskan atau dipublikasikan, lalu menempatkan pelaksana atau petugas yang memang kompeten di bidangnya, menyediakan sarana prasarana yang baik dan layak, serta memberikan pertanggung jawaban yang baik terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Selama masa penelitian, penulis melihat beberapa permasalahan pada proses pelayanan publik di kantor Camat Kabupaten Jember terlihat beberapa proses pelayanan yang kurang efektif pada tengah-tengah berlangsung proses pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur mengenai, baik dari waktu, prosedur, proses, fasilitas dan persyaratan, tidak memiliki prosedur atau alur pelayanan yang terlampir pada ruang tunggu atau halaman

⁷ Badu Ahmad, *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*, (Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari) 27.

⁸ Philipus Ngorang, *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*, (Depok: Rajawali Pers) 32.

⁹ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik, pasal 15 ayat (1)

pelayanan, selain itu juga sikap para pekerja di kantor yang kurang menerapkan 5S (senyum, sapa, sopan, santun, dan salam) saat memberikan suatu layanan yang menimbulkan berbagai rasa kekecewaan dari masyarakat yang mengakibatkan tidak seimbang nya rasa kepuasan dari masyarakat ketika mendapatkan pelayanan dari aparat tersebut.¹⁰ Serta keluhan kesah dalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), keluhan terhadap pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta seringnya tidak ada pemerintah berwenang seperti Camat dikarenakan sedang ada kegiatan di luar kota yang sering menyebabkan terhambatnya proses pelayanan, sukarnya persyaratan pengurusan akte seperti Akte kelahiran atau akte kematian, serta permasalahan kecil yang terlihat dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jembrana Kabupaten Jembrana¹¹.

Pada penjelasan sebelumnya sudah jelas jika proses layanan yang diberikan di kecamatan masih kurang saat merealisasikan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada publik, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) dan tidak linier dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik dimana dalam perda tersebut mengatur agar terealisasikannya sistem penyelenggaraan dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat yang baik dan secara kayak sesuai dengan korporasi yang maksimal di daerah dan sesuai asas-asas umum pemerintahan.

¹⁰ Supriani, diwawancarai oleh Peneliti, Jembrana, 24 Januari 2023

¹¹ Miskatul, diwawancarai oleh Peneliti, Jembrana, 25 Januari 2023

Ketidaksesuaian dalam kinerja aparat dalam melaksanakan pemberian pelayanan publik di Indonesia menurut Rasyid dan Thohir ialah masalah yang kerap kali terjadi pada proses berjalannya kegiatan pelayanan publik antara masyarakat dan pemerintah, hal ini terlihat jika dengan adanya birokrasi pemerintah selama ini kurang menjalankan bahwa fungsinya yaitu sebagai pelayan dari masyarakat, akan tetapi ingin dilayani oleh masyarakat. Munculnya beberapa kritik oleh kalangan masyarakat sebagai penerima layanan publik yang sudah diberikan oleh birokrasi pemerintah. Padahal perilaku aparat birokrasi ini menjadi suatu hal penentu dalam proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.¹²

Dalam hal ini supaya memberikan pelayanan publik yang maksimal, menurut Moenir, maka kelompok publik atau aparat pemerintah mesti memahami dan mengetahui berbagai kehendak, harapan, kemauan maupun tingkat kepuasan dari penerima layanan atau yang dimaksud disini ialah masyarakat. Secara singkat kualitas pada pelayanan publik dapat dikatakan memuaskan dan berjalan dengan baik sesuai harapan masyarakat sebagai pelanggan jika didukung berbagai point yaitu atas kesadaran para aparat pejabat, kesadaran atasan-atasan yang berwenang atau pelaksana, serta perlunya aturan yang masuk akal, organisasi yang mempunyai sistem yang cukup dinamis, komisi pegawai yang seimbang, wawasan dan keahlian yang

¹² Sri Maulidia, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: Cv Prahasa), 162.

tepat pada keahliannya, tersedianya prasarana dan sarana pelayanan publik yang memadai.¹³

Inisiatif dalam menjaga kualitas pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan untuk terus ditingkatkan. Setidaknya untuk menjadi suatu tolak ukur kualitas pelayanan dapat dilakukan beberapa hal berikut untuk dapat feedback dari masyarakat yang dilayani, mengagendakan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan, memperbaiki pelayanan belum maksimal. Mengukur kualitas diuraikan sebagai berikut:¹⁴

1. merespon apa yang menjadi umpan balik dari masyarakat (feedback).
2. melakukan rapatrutin mengenai evaluasi pelayanan.
3. memperbaiki segala pelayanan secara maksimal.

Kualitas Pelayanan Publik selama ini belum bisa dikatakan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai objek penting dalam proses penerima pelayanan. Dalam operasional pelayanan tersebut pemerintah masih mengandalkan pada wewenang dari pada terhadap kebutuhan masyarakat.¹⁵

Berdasarkan keterangan diatas maka alasan penulis dalam meneliti lanjut tentang efektifitas pelayanan publik yang terjadi di Kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana. Untuk itu penulis mengangkat ke dalam sebuah judul **"Efektefitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kabupaten Jembrana Perspektif Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik"**.

¹³ Sri Maulidia, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, 163.

¹⁴ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya: Media sahabat cendekia, 2019), 67.

¹⁵ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, 69.

B. Fokus Penelitian

Dari adanya latar belakang yang dipaparkan peneliti, maka fokus permasalahan dari penelitian ini yaitu;

1. Bagaimana efektifitas pelayanan publik di kantor Camat Kabupaten Jembrana perspektif Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang pelayanan publik?
2. Apa saja faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana?

C. Tujuan Penelitian

Pada latar belakang dan juga rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Mengetahui sejauh mana efektifitas peraturan daerah no 2 tahun 2016 tentang pelayanan publik di kantor Camat Kabupaten Jembrana.
2. Menganalisis apa saja faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Kabupaten Jembrana.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian tersebut dapat diharapkan akan memberikan manfaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis:

- a. Diharapkan dapat memberikan referensi tentang teori dari penyelesaian masalah tentang pelayanan publik tersebut

- b. Diharapkan dapat memberikan sumber informasi oleh masyarakat terkait efektifitas peraturan daerah no 2 tahun 2016 Kabupaten Jembrana.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Dalam penelitian ini diharapkan di jadikan sebagai sumber pengetahuan atau refrensi bagi mahasiswa dalam proses belajar dan bisa mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor camat di kabupaten/kota.

- b. Bagi Akademisi

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, menambah wawasan, dan juga pengetahuan terkait dari kualitas pelayanan publik.

- c. Bagi Pemerintah (Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik)

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi dan cerminan dalam melihat bagaimana seharusnya pelayanan publik tersebut bisa berjalan dengan baik di masyarakat.

- d. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pengetahuan bagi masyarakat terkait apa saja yang menjadi faktor terhambatnya atau minus dalam pelayanan publik yang kadang terjadi di kantor-kantor yang menyediakan jasa pelayanan administrasi.

E. Definisi Istilah

1. Efektifitas

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti sesuatu atau berhasil yang dilaksanakan dengan sukses. Kamus ilmiah populer mengartikan kata efektifitas sebagai kesesuaian penggunaan, hasil tepatnya suatu pekerjaan atau tepatnya suatu tujuan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif merupakan sesuatu yang ada dampaknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) dilihat dari awal berlaku suatu UU ataupun aturan tersebut¹⁶

Kurniawan memaparkan yakni kata efektifitas tidak lain melainkan sejauh mana suksesnya suatu tugas dapat terlaksana, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau serupanya yang mana tidak adanya ketegangan atau tekanan diantara pelaksanaannya. Dalam hal tersebut mengartikan bahwa efektifitas ialah suatu tahapan akhir dicapainya keberhasilan untuk mewujudkan tujuan yang sudah ditetapkan. Efektivitas sering sejalan dengan apa hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya sudah didapatkan. Tetapi pendapat tersebut tidak sejalan dengan apa yang dipaparkan Susanto, yang menyebutkan seperti apa itu terkait efektivitas merupakan data pesan dalam meningkatkan kemampuan atau mendoktrin pesan-pesan dalam mempengaruhinya.¹⁷

¹⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/efektif> diakses pada 30 November 2022

¹⁷ <http://e-jurnal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723.pdf>. Diakses pada 30 Oktober 2022

2. Peraturan Daerah

Peraturan Daerah (Perda) merupakan beberapa aturan tertulis yang dibuat oleh kepala daerah provinsi juga kabupaten/kota dan di barengi dengan para Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi maupun Kabupaten/Kota, dalam ranah pelaksanaan penyelenggaraan otonomi daerah yang menjadi susunan umum yang di eksekusi oleh pemerintahan kota.¹⁸

3. Pelayanan Publik

Sesuai dengan yang ada di dalam Pasal 1 UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik merupakan kesibukan dimana tujuannya untuk dapat memenuhi pada pelayanan didasarkan pada prosedur yang berlaku pada UU kepada setiap masyarakat dalam bentuk jasa, barang ataupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah melalui pelayanan publik. Indikator yang menjajdi fokus peneliti disini untuk membaca efektivitas hukum ada 5 yaitu¹⁹:

- a. Faktor hukum
- b. Faktor penegak hukum
- c. Faktor sarana dan prasarana
- d. Faktor masyarakat
- e. Faktor waktu

F. Sistematika Pembahasan

Pada sistem pembahasan ini dilakukan untuk dapat mengetahui secara menyeluruh terkait pembahasan yang terrinci sesuai urutan yaitu :

¹⁸ Maria Farida Indrati S, *Ilmu Perundang-undangan*, (Yogyakarta; Kanisus, 2007), 202.

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, (Jakarta: Raja grafindo persada, 2008), 8.

Bab I, Menjabarkan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi istilah.

Bab II, Menjabarkan mengenai penelitian terdahulu, kajian teori yang berhubungan dengan materi pelayanan publik.

Bab III, Menjabarkan terkait jenis dan pendekatan-pendekatan yang digunakan peneliti, subjek penelitian, lokasi penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab IV, Menjabarkan mengenai hasil penelitian, klasifikasi pembahasan yang disesuaikan dengan pendekatan, hasil atau jawaban dari rumusan masalah atau fokus penelitian, pembahasan dan sub bab pembahasan yang didapatkan dari lokasi penelitian.

Bab V, Bab ini adalah akhir dan penutup dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu ini bermaksud untuk dapat menjadi bahan acuan dan perbandingan pada penelitian. Pada kajian pustaka juga berdasarkan atas penelitian dahulu yang mendukung pada kajian teori penelitian ini. Ada beberapa penelitian terdahulu yang digunakan yaitu sebagai berikut :

1. Annisa Fani Dwi Utami 2022, Mahasiswa program studi Hukum Tata Negara Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan judul Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso²¹. Skripsi ini ditulis untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor pencatatan sipil dan kependudukan Kabupaten Bondowoso.

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian yuridis empiris dengan pendekatan penelitian hukum (*Statutory Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*). Tujuan dari *conceptual approach* adalah untuk memberikan analisis yang relevan dengan penyelesaian masalah hukum, berdasarkan aspek konsep hukum yang mendasarinya. Dalam penelitian yang sudah dituliskan tentunya memiliki persamaan dan perbedaaan. Persamaan antara skripsi penulis

²¹ Annisa Fani Dwi Utami, "Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bondowoso" (Skripsi, Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 32.

dengan skripsi terdahulu adalah membahas mengenai pelayanan publik yang ada di kabupaten/kota. Sedangkan pebedaannya yaitu skripsi terdahulu beracuan kepada Undang-Undang sedangkan skripsi penulis beracuan pada Peraturan Daerah.

2. Ayu Kusuma Wardhani 2018, Mahasiswa program studi Hukum Ketatanegaraan dan Pidana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan judul Efektifitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)²². Skripsi ini ditulis untuk mengetahui bagaimana pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu penelitian kualitatif lapangan, penelitian kualitatif lapangan adalah jenis penelitian yang mendeskripsikan peristiwa atau fenomena yang terjadi guna memahami peristiwa atau fenomena yang terjadi tersebut. Dalam penelitian yang telah dituliskan tentunya memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan antara skripsi penulis dan skripsi terdahulu adalah membahas tentang pelayanan publik yang ada di kabupaten/kota. Sedangkan pebedaannya adalah skripsi penulis membahas pelayanan publik perspektif Perda sedangkan skripsi terdahulu perspektif Hukum Tata Negara Islam.

3. Ramlia 2021, Mahasiswa program studi Hukum Tata Negara Universitas Alauddin Makassar dengan judul Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas

²² Ayu Kusuma Wardhani, "Efektifitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018), 32.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif *Siyasah Syar'iyah*²³. Skripsi ini ditulis untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk melihat gejala social dan melibatkan orang-orang yang terkait dengan gejala social tersebut. Dalam penelitian yang telah dituliskan tentunya memiliki persamaan dan perbedaan . persamaan antara skripsi penulis dan skripsi terdahulu ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di instansi kabupaten/kota. Sedangkan perbedaannya ialah skripsi terdahulu menggunakan perspektif *siyasah syar'iyah* dan skripsi penulis menggunakan perspektif Perda.

4. Afan Fahrezi 2022, Mahasiswa program studi Hukum Tata Negara Universitas Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto dengan judul Standarisasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19.²⁴ Skripsi ini ditulis untuk mengetahui standarisasi dalam proses pelayanan publik saat kondisi pandemi.

²³ Ramlia, "Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif *Siyasah Syar'iyah*" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021), 42.

²⁴ Afan Fahrezi, "Standarisasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19" (Skripsi, Universitas Kiai Haji Zinuddin Zuhri Purwokerto, 2022), 48.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian lapangan kemudian menggunakan metode pendekatan deskriptif empiris, yaitu metode yang berfungsi untuk memberikan gambaran terhadap suatu objek yang akan diteliti melalui data di lapangan. Dalam penelitian yang telah dituliskan tentunya memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan antara skripsi terdahulu dan skripsi penulis ialah sama-sama membahas mengenai pelayanan publik dan perbedaannya ialah skripsi terdahulu membahas standarisasi pelayanan publik sedangkan skripsi penulis membahas mengenai efektifitas pelayanan publik.

5. Andry Benefinto Christarto 2020, Mahasiswa program studi Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta²⁵.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada hukum positif yang berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian pelaksanaan pelayanan publik. Dalam penelitian yang telah dituliskan tentu memiliki persamaan dan perbedaan, persamaan skripsi terdahulu dan skripsi penulis ialah sama-sama membahas tentang pelayanan publik yang ada di kabupaten/kota

²⁵ Andry Benefinto Christarto, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta" (Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta), 34.

sedangkan perbedaannya yaitu skripsi terdahulu menggunakan acuan Undang-Undang dan skripsi penulis menggunakan Perda.

Tabel 2.1
Persamaan dan perbedaan terhadap kajian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Annisa Fani Dwi Utami	Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso	Persamaan antara skripsi penulis dengan skripsi terdahulu adalah membahas mengenai pelayanan publik yang ada di kabupaten/kota	Perbedaannya yaitu skripsi terdahulu beracuan kepada Undang-Undang sedangkan skripsi penulis beracuan pada Peraturan Daerah
2.	Ayu Kusuma Wardhani	Efektifitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)	Persamaan antara skripsi penulis dan skripsi terdahulu adalah membahas tentang pelayanan publik yang ada di kabupaten/kota.	Perbedaannya adalah skripsi penulis membahas pelayanan publik perspektif Perda sedangkan skripsi terdahulu perspektif hukum tata negara islam
3.	Ramlia	Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif Siyasah Syar'iyah	Persamaan antara skripsi penulis dan skripsi terdahulu ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di instansi kabupaten/kota.	Perbedaannya ialah skripsi terdahulu menggunakan perspektif siyasah syar'iyah dan skripsi penulis menggunakan perspektif Perda.
4.	Afan Fahrezi	Standarisasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik	Persamaan antara skripsi terdahulu dan skripsi penulis ialah sama	Perbedaannya ialah skripsi terdahulu membahas

		Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19	sama membahas mengenai pelayanan publik	standarisasi pelayanan publik sedangkan skripsi penulis membahas mengenai efektifitas pelayanan publik.
5	Andry Benefinto Christarto	Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	Persamaan skripsi terdahulu dan skripsi penulis ialah sama sama membahas tentang pelayanan publik yang ada di kabupaten/kota	Perbedaannya yaitu skripsi terdahulu menggunakan acuan Undang-Undang dan skripsi penulis menggunakan Perda.

B. Kajian Teori

1. Teori Efektifitas Hukum

Menurut Soerjono Soekanto mengatakan bahwa efektif adalah taraf sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Sehingga hukum dapat dikatakan efektif jika terdapat dampak hukum yang positif, pada saat itu hukum mencapai sasarannya dalam membimbing ataupun merubah perilaku manusia sehingga menjadi perilaku hukum. Sehubungan dengan persoalan efektifitas hukum, pengidentikkan hukum tidak hanya dengan unsur paksaan eksternal namun juga dengan proses pengadilan. Ancaman paksaan pun merupakan unsur yang mutlak ada agar suatu kaidah dapat dikategorikan sebagai hukum, maka tentu saja unsur paksaan ini pun erat

kaitannya dengan efektifitas atau tidaknya suatu ketentuan atau aturan hukum²⁶

Membicarakan tentang efektifitas hukum berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan/atau memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. Hukum dapat efektif jika faktor-faktor yang mempengaruhi hukum tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Ukuran efektif atau tidaknya suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat dilihat dari perilaku masyarakat. Suatu hukum atau peraturan perundang-undangan akan efektif apabila warga masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau dikehendaki oleh atau peraturan perundang-undangan tersebut mencapai tujuan yang dikehendaki, maka efektivitas hukum atau peraturan perundang-undangan tersebut telah dicapai. Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu:²⁷

- a. faktor hukumnya sendiri (undang-undang)
- b. faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang memberntuk maupun yang menerapkan hukum.
- c. faktor sarana dan prasarana yang mendukung penegakan hukum
- d. faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.

²⁶ Soerjono Soekanto, *Efektifitas Hukum dan Pengaturan Sanksi*, (Bandung: Remadja Karya, 1988), 80.

²⁷ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 8.

- e. faktor waktu, yakni sebagai patokan disiplin tidaknya para aparatur pemberi layanan. Kelima faktor diatas merupakan esensi dari penegakan hukum, juga merupakan tolak ukur daripada efektifitas penegakan hukum.

Pada elemen pertama, menurut Serjono Soekanto ukuran efektivitas pada point ini adalah²⁸:

- a. peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sistematis.
- b. peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sinkron, secara hierarki dan horizontal tidak ada pertentangan.
- c. secara kualitatif dan kuantitatif peraturan-peraturan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu sudah mencukupi.
- d. penerbitan peraturan perundang-undangan tertentu sudah sesuai dengan yuridis yang ada.

Pada elemen kedua, yang menentikan efektif atau tidaknya kinerja hukum adalah aparat penegak hukum, yang mana menurut Soerjono Soekanto bahwa masalah yang berpengaruh terhadap efektivitas hukum tertulis ditinjau dari segi aparat akan tergantung pada beberapa hal berikut²⁹:

- a. sampai sejauh mana petugas terikat pada peraturan-peraturan yang ada.
- b. sampai mana petugas diperkenankan memberikan kebijaksanaan.

²⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 80

²⁹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 82

- c. teladan macam apa yang sebaiknya diberikan oleh petugas kepada masyarakat.
- d. sampai sejauh mana derajat sinkronasi penugasan-penugasan yang diberikan kepada petugas sehingga memberikan batas-batas yang tegas pada wewenangnya.

Pada elemen ketiga, tersedianya fasilitas yang berwujud sarana dan prasarana bagi aparat pelaksana didalam menjalankan tugasnya. Soerjono Soekanto memprediksi patokan efektivitas elemen-elemen tertentu dari prasarana, yang mana sebagai berikut³⁰ :

- a. prasarana yang telah ada apakah telah terpelihara dengan baik
- b. prasarana yang belum ada perlu diadakan dengan memperhitungkan angka waktu pengadaannya
- c. prasarana yang kurang perlu segera dilengkapi
- d. prasarana yang rusak perlu segera diperbaiki
- e. prasarana yang macet perlu segera dilancarkan fungsinya
- f. prasarana yang mengalami kemunduran fungsi perlu ditingkatkan fungsinya

Selanjutnya adalah elemen yang mana hal ini dapat di ukur tergantung kondisi masyarakat itu sendiri, yaitu³¹:

- a. faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan walaupun peraturan yang baik

³⁰ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 82

³¹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 83

- b. faktor penyebab masyarakat tidak memenuhi peraturan walaupun peraturan sangat baik dan aparat sudah sangat berwibawa
- c. faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan baik, petugas atau aparat berwibawa serta fasilitas mencukupi.

Elemen tersebut di atas memberikan pemahaman bahwa disiplin dan kepatuhan masyarakat tergantung dari motivasi yang secara internal muncul. Internalisasi faktor ini ada pada tiap individu yang menjadi elemen terkecil dari komunitas sosial. Dalam hal ini, derajat kepatuhan hukum masyarakat menjadi salah satu parameter tentang efektif atau tidaknya hukum itu diberlakukan sedangkan kepatuhan masyarakat tersebut dapat dimotivasi oleh berbagai penyebab, baik yang ditimbulkan oleh kondisi internal maupun eksternal.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik ialah awal dan bentuk aktualisasi dari ekosistem birokrasi pemerintahan. Bentuk birokrasi dapat tersorot dari bagaimana cara dan tingkah laku petugas dalam merespon berbagai kebutuhan keperluan pelayanan kepada penerima layanan. Lengsernya paradigma system layanan yang lebih bervariasi kepada pelanggan/masyarakat hendaknya seharusnya poin yang mandarah daging dalam jiwa aparatur pemerintah dan terlaksana atau dipraktekkan saan proses pelayanan berlangsung memberikan pelayanan kepada masyarakat³².

³² Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik*, Dialogue JIAKP Volume 1, Nomor 1, 2004, 113.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan atau aktivitas sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan pada aturan UU bagi masyarakat seluruhnya dan penduduk yang seperti jasa, barang, dan/waktu pelayanan administrasi yang pelayanan publik sediakan sebagai penyelenggara administrasi.³³ Terselenggaranya pelayanan publik yang lalu disebut bahwa penyelenggaraan merupakan setiap organisasi atau penyelenggara negara, lembaga independent, korporasi yang didirikan atas berdasarkan UU unnt pelaksana pelayanan publik, atau badan hukum lain yang dibuat khusus untuk aktivitas pelayanan publik³⁴

Pelayanan pada saat ini sudah banyak mengalami progres, contohnya ialah dengan beberapa fitur modern seperti banyak pelayanan yang bisa di akses melalui online atau biasa disebut pelayanan e-government yang dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan pembuatan surat-surat penting, serta dapat mempersingkat waktu.³⁵

Kecamatan bisa disebut anak dari sistem pemerintahan di Indonesia. Dengan berlangsungnya konsep otonomi daerah, pemerintah kecamatan menerima perintah dari atasan kabupaten untuk menjalankan banyak peran. Salah satu dari peranannya yaitu di junjung oleh pemerintah

³³ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1)

³⁴ Setneg RI, UU No. 20 tahun 2003, pasal 1 ayat (2)

³⁵ Emy Humairoh, "Implementasi Pelayanan E-government mrlalui penerapan program smart kampng menurut peraturan bupati no. 18 tahun 2016 studi Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi", (Skripsi Uin KH Achmad Shiddiq Jember, Jember 2022), 2

ditingkat kecamatan, yaitu melaksanakan monitoring dan pembinaan pada pemerintah desa.³⁶

Sementara untuk menjadi aparat pemberi layanan yang professional dalam melakukan pelayanan maka aparatur negara harus mempunyai skill dan wawasan tentang jobdesk yang ditekuni, sebagaimana kita ketahui bahwa pelayanan yang professional merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang profesi untuk dapat memberikan kebutuhan masyarakat ataupun yang profesional menanggapi kebutuhan khas dari masyarakat lainnya.³⁷

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah aktivitas atau rangkaian kegiatan untuk tercapainya pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berpacuan kepada aturan UU bagi setiap masyarakat dan juga penduduk atas jas, barang dan atau pelayanan administrasi yang penyelenggara pemerintah sediakan yaitu berupa pelayanan publik.³⁸

Dalam Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang baik ialah pelayanan publik yang memberikan kepastian atau jaminan hukum, keseimbangan hak dan kewajiban dalam artian tidak diskriminatif atau memberda-bedakan ras, suku, dan agama dalam memberikan pelayanan dalam kata lain harus professional. Pelayanan yang diberikan juga harus transparan tidak ada yang tutup-tutupi sehingga

³⁶ Badrut Tamam, Moch. "Implementasi Pasal 10 Huruf G Pp No. 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan Perspektif Siyasah Idariyah (Studi Kecamatan Mayang Kabupaten Jember)". (Skripsi Uin KH Achmad Shiddiq Jember, Jember 2021), 3

³⁷ Ida Hayu Dwimawanti, "Kualitas Pelayanan Publik", 114.

³⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1)

masyarakat tidak memberikan opini yang tidak baik jika terjadi kendala dalam pelayanan khususnya pada pelayanan administrasi. Tidak lupa juga aparat yang menjalankan pelayanan publik harus menyediakan pelayanan khusus bagi masyarakat rentan, contohnya diadakan nya pelayanan peminjaman kursi roda bagi kelompok rentang yang sudah sulit untuk berjalan dan memberikan akses jalan khusus untuk kursi roda.³⁹

Standar Pelayanan Publik Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga dijelaskan dimana penyelenggara atau aparat pemberi layanan wajib menyusun serta mengumumkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) dengan memperhatikan wawasan penyelenggara, tingkat kepuasan masyarakat, serta situasi lingkungan sekitar. Dalam membentuk suatu SOP (Standar Operasional Pelayanan) wajib melibatkan tokoh-tokoh masyarakat atau pihak-pihak terkait sebagai bentuk musyawarah yang baik dan agar tidak terkesan membuat peraturan seenaknya hal tersebut juga diharapkan berjalan dengan tidak deskriminatif terhadap beberapa golongan, selanjutnya seluruh standar pelayanan yang telah dibuat agar segera di sosialisasikan dan diterapkan, segala bentuk standar pelayanan yang dibuat tersebut juga tidak boleh semena-mena atau asal-asalan di terbitkan karena setiap standar pelayanan yang dibuat tersebut mempunyai pedoman peraturan tertentu dalam peraturan pemerintahan.⁴⁰

³⁹ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 4 ayat (1)

⁴⁰ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 20 ayat (3)

Salah satu bentuk pelayanan publik umum yang diberikan oleh Pemerintah Daerah berkaitan dengan pelayanan publik salah satunya dalam hal pelayanan publik mengenai administratif mengenai surat-surat dan perizinan. Atas dasar hal tersebut maka Pemerintah Daerah Kabupaten Jember membentuk Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik disahkan oleh Bupati Jember I Putu Artha pada tanggal 30 Juni 2016.

Dalam Perda Kabupaten Jember Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik⁴¹ Pasal 2 dijelaskan bahwa maksud Perda terkait pelayanan publik merupakan untuk dapat memberikan terhadap kepastian hukum dan juga hubungan diantara masyarakat dan/atau dari penerima pada layanan publik yang diselenggarakan oleh pelayanan publik tersebut.

Pasal 3 Perda Jember Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik⁴² menjelaskan tentang tujuan dari pelayanan publik yakni agar terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak dan kewajiban dari pihak terkait yang berwenang dalam menjalankan pelayanan publik di instansi kecamatan dan terwujudnya system pelayanan yang baik serta layak yang sesuai dengan asas-asas umum dan korporasi yang baik di daerah, lalu tidak luput juga sebagai acuan yang pertama

⁴¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan daerah Kabupaten Jember Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 2 ayat (1)

⁴² Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan daerah Kabupaten Jember Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 3 ayat (1)

yakni terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dijelaskan juga dalam Pasal 15 Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 2 Tahun 2016 Tentang pelayanan Publik⁴³ yang mana disini menjelaskan secara rinci mengenai kewajiban apa saja yang harus dilaksanakan dan diberikan oleh pemerintah atau aparatur yang menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan publik. Kewajiban yang dimaksud disini diantaranya:

- a. menetapkan dan mencetak pelayanan yang berstandar
- b. menyebarkan, mencetak, dan menyebarluaskan maklumat pelayanan
- c. memilih pekerja ssesuai dengan bidangnya
- d. menyediakan fasilitas yang modern serta memadai yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik
- f. menciptakan suasana pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- g. berpartisipasi aktif dan juga selalu berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. siap siaga memberikan pertanggungjawaban terhadap resiko pelayanan yang diberikan

⁴³ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 (1)

- i. Memberikan Penjelasan kepada warga masyarakat untuk mengetahui terkait tanggung jawab dan haknya
- j. memiliki tanggung jawab terhadap organisasi yang dikelola oleh penyelenggara
- k. melakukan evaluasi sebagai wujud dari cermin pada kinerja pelaksanaan didalam proses pelayanan pada organisasi yang bersifat berkelanjutan dan berkala
- l. adanya pelaksanaan upaya terhadap peningkatan kapasitas pelaksana
- m. melaksanakan promosi dan penyeleksian pelaksanaan bersifat adil, tidak diskriminatif dan juga transparan
- n. bagi pelaksana yang mempunyai prestasi kerja diberi penghargaan
- o. pemberian hukuman terhadap pelakna yang menjalankan larangan peraturan internal penyelenggara
- p. pemberian pertanggungjawaban yang sama sesuai hukum yang berlaku, apabila ada pengunduran diri ataupun melepaskan posis atau jabatan pada tanggungjawabnya.
- q. mengikuti panggilan atau perwakilan organisasi agar hadir atau menjalankan perintah atas perbuatan hukum yang dipermintaan pejabat yang mempunyai wewenang dari instansi pemerintah atau lembaga negara yang berwenang, berhak dan sah sesuai pada aturan UU.
- r. melaksanakan pengelolaan pengaduan

Secara teoritis, pelayanan publik memiliki tujuan utama yaitu untuk dapat memuaskan warga negara. Agar tercapainya kepuasan

masyarakat tersebut diharuskan memberikan kualitas pelayanan secara maksimal yang dilihat dari pertama, Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat luas dapat diketahui publik, fleksibel dan dapat dijangkau berbagai masyarakat yang membutuhkan dan juga disediakan secara memadai dan juga dapat dimengerti. Kedua, Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dipertanggungjawabkan berdasarkan aturan UU. Ketiga, kondisional, yaitu agar pelayanan yang sesuai pada skill pelayanan penerima pelayanan dan juga kondisi dengan berpedoman pada adanya prinsip efektivitas dan efisiensi. Ke empat, partisipatif yaitu pelayanan tersebut dapat mendorong peran dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan terkait harapan, sara, kritik dari warga negara. Kelima, adanya kesamaan hak. Yaitu tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan yang dilihat dari aspek status sosial, golongan, agama, ras, suku dan lain sebagainya. Keenam, adanya keseimbangan antara kewajiban dan hak, yaitu dalam pelayanan maka mempertimbangkan aspek keadilan pada penerima dan juga pemberi pelayanan tersebut.⁴⁴

3. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)

Asas-asas umum pemerintahan yang baik ini hadir sebagai konsekuensi akan diselenggarakannya konsep negara kesejahteraan.⁴⁵

Konsep tersebut mengarahkan pada pemerintahan memegang tanggungjawab untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.⁴⁶ Adanya

⁴⁴ Heryanto Monoarfa, *Efektifitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*, <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891>

⁴⁵ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006), 36.

⁴⁶ SF Marbun, *Peradilan Tata Usaha Negara*, (Yogyakarta: Liberty, 2003), 36.

konsep negara kesejahteraan juga mengantarkan pada diberikannya kewenangan pemerintahan untuk turut serta dalam kegiatan warganya.⁴⁷ Konsep negara sejahtera juga hadir dengan karakteristik pemberian pelayanan bagi masyarakat.⁴⁸ Asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) jika dilihat dari sisi etimologis terdiri atas kata asas yang memiliki arti “secara keseluruhan tanpa adanya pengecualian”. Keseluruhan disini mengarah pada seluruh penyelenggaraan negara yang diwajibkan untuk menjalankan asas tersebut. Sedangkan kata pemerintahan menurut SF Marbun memiliki makna yang mengarah pada adanya fungsi dari pemerintahan untuk melakukan aktivitas pemerintahan. AUPB sendiri mengartikan pemerintahan lebih mengarah pada arti secara luas. Terakhir makna kata baik memiliki arti “patut, teratur, rapi dan tidak ada celanya” serta yang lainnya.⁴⁹

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dijadikan sebagai dasar hukum dalam menyelenggarakan aktivitas pemerintahan di Indonesia. Tidak hanya sampai disitu saja, peraturan tersebut juga dijadikan upaya untuk terus melakukan peningkatan pelayanan penyelenggaraan negara kepada warganya. Tujuan dari peraturan tersebut sebagai bentuk untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Peraturan tersebut dijadikan acuan untuk

⁴⁷ Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*, (Jakarta: Erlangga, 2010), 62

⁴⁸ Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*, 58

⁴⁹ Lukman Santoso, “Problematika Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam Eksekusi Putusan PTUN”, *Jurnal Islamica*, Vol. 13, No. 1, (2016), 117, <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/justicia/article/view/457/445>.

mengatur penyelenggaraan negara dalam menjalankan aktivitas pemerintahan berdasar pada hukum tertulis serta mengimplementasikan AUPB. Sehingga nantinya tujuan dari dibentuknya dan disahkannya peraturan tertulis tersebut dapat terlaksana.⁵⁰ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi pemerintahan memiliki beberapa tujuan diantaranya untuk memberikan suatu dasar agar dilaksanakannya ketetapan yang sudah diatur dalam hukum positif. Selain itu sebagai dasar agar diterapkannya AUPB dalam penyelenggaraan negara serta diharuskannya untuk melakukan pemberian pelayanan dari penyelenggara negara kepada warga negara dengan sebaik-baiknya. Pengesahan peraturan tersebut bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang tertib, menciptakan hukum yang berkepastian. Sebagai bentuk jaminan akuntabilitas badan atau pejabat yang menyelenggarakan pemerintahan menjadi tujuan disahkannya peraturan tersebut.⁵¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁵⁰ M Yusuf Leman, "Fungsi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia", *Jurnal Penelitian dan Karya Tulis Ilmiah*, Vol. 1, (Januari-Juni, 2019), 102-103 <https://ejournal.unis.ac.id/index.php/pelita/article/view/70>.

⁵¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014, tentang Administrasi Pemerintahan Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia, pasal 1 ayat (1)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan yuridis empiris. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang menganalisis tentang penerapan hukum dalam kenyataannya terhadap individu, kelompok, masyarakat, lembaga hukum dalam masyarakat dengan menitikberatkan pada perilaku individu atau masyarakat, organisasi atau Lembaga hukum dalam dalam kaitannya dengan penerapan atau berlakunya hukum.⁵²

Pendekatan yang digunakan ialah kajian hukum (sosiologis) dimana hukum sebagai fenomena sosial empiris yang dipelajari karena memiliki efek dan konsekuensi pada berbagai aspek kehidupan sosial, penelitian hukum empiris menggunakan bahan pustaka data sekunder sebagai data yang pertama lalu dengan data primer atau lapangan.⁵³

B. Subjek Penelitian (Informan Penelitian)

Menurut Moleong dalam buku metode penelitian kualitatif, Informan adalah sekelompok masyarakat yang memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian⁵⁴

Pada penelitian ini yang dimaksud dengan subjek penelitian adalah seseorang, tempat, atau benda yang dapat dijadikan sebagai narasumber yang

⁵² Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), 83.

⁵³ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 133.

⁵⁴ Moleong Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung; PT Remaja Rosdakarya, 2006), 14.

dapat memberikan informasi yang diteliti sehingga dapat dilakukan riset oleh peneliti. Disini penulis akan mencari informasi lewat para pelaksana Pelayanan Publik di kantor Camat yakni:

1. Bapak Kadek Agus Arianta dengan jabatan sebagai Camat Jembrana
2. Ibu Anak Agung Sri Pariyunika dengan jabatan sebagai Kasi Pemerintahan Dan Pelayanan Umum
3. Ibu Ni Wayan Ratna Dewi dengan jabatan sebagai Staff Pemerintahan Dan Pelayanan Umum
4. Ibu Ni Ketut Alit Supriani sebagai masyarakat Jembrana
5. Ibu Sulaihah sebagai masyarakat Jembrana
6. Bapak Miskatul Anwar sebagai masyarakat Jembrana
7. Bapak Made Hartoyo Yasa sebagai masyarakat Jembrana

Informasi yang ingin di dapatkan oleh penulis disini dapat berupa data dan juga kevalidan data yang dihasilkan sehingga dapat di pertanggungjawabkan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan di jadikan sebagai tempat penelitian oleh penulis yakni di Kantor Camat Kabupaten Jembrana. Pengambilan lokasi ini dilakukan dengan sengaja (*purposive*). Sebab di kabupaten jembrana sendiri masih sering ditemukan beberapa kejadian dalam hal pelayanan publik yang terkadang terkesana lama nya jangka waktu ataupun beberapa persyaratan yang terlalu menyusahkan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di beberapa kantor yang menyediakan pelayanan publik khususnya pada bidang

pelayanan administrasi, salah satunya di kantor camat, dimana kantor camat ini biasanya melayani beberapa kepentingan masyarakat dalam hal administrasi seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Surat Permohonan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lain sebagainya.

D. Teknik Pengumpulan Data.

Pada Teknik pengumpulan data hukum empiris yaitu menggunakan 2 cara sebagai berikut:

1. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer merupakan penelitian hukum empiris atau kualitatif terdapat tiga Teknik pengumpulan data yang biasa digunakan, baik digunakan secara sendiri-sendiri atau terpisah maupundigunakan secara bersama-sama sekaligus.

Prosedur yang dipakai dalam pengumpulan data primer yaitu: (a) Observasi, (b) Wawancara, (c) Dokumentasi, yaitu sebagai berikut:

a. Observasi.

Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang didapat melalui pengamatan, dengan dibarengi dengan pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran.⁵⁵

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung berkaitan dengan efektifitas atau tidak nya Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik dengan memperhatikan

⁵⁵ Abdurrahman, Fatoni. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta; PT. Rineka Cipta, 2006) 104.

bagaimana cara staff atau petugas pemerintah yang saat bertugas di kantor camat jembrana.

b. Wawancara.

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung ke informan. Pada tahap wawancara tersebut dilakukan tanya Jawab antara pewawancara dan informan terkait penelitian yang diambil.⁵⁶

Wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara yang terstruktur dimana ketika wawancara berlangsung maka berpedoman pada beberapa pertanyaan yang sudah dirancang. Dalam sesi wawancara berlangsung narasumber harus menjawab sesuai dengan susunan pertanyaan tersebut.

Dalam penelitian dengan metode ini, penulis akan memberikan beberapa pertanyaan terkait permasalahan yang ada pada pelayanan publik kepada staff-staff atau pelaku yang menjalankan pelayanan publik ini untuk mendapatkan beberapa informasi yang valid.

c. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan pencatatan kejadian yang telah lalu. Dokumen dalam hal ini biasa berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Adapun yang berupa tulisan misalnya sejarah kantor camat, biografi atau profil. Dokumen dalam bentuk gambar, seperti foto, sketsa dan lain sebagainya. Studi dokumen ialah

⁵⁶ Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, 92.

pelengkap di dalam pemakaian metode observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif.⁵⁷

2. Data Sekunder

Data sekunder menggunakan teknik dalam pengumpulan data sekunder yakni cara pada pengumpulan jurnal, makalah ilmiah, dokumentasi buku. Ensiklopedia, kamus dan juga dokumen yang lineet terkait permasalahan penelitian yang berdasarkan bahan pustaka ataupun bahan hukum baik dari hukum primer, tersier dan bahan hukum sekunder.⁵⁸

E. Teknik Analisis Data

Setelah data dan bahan hukum dikumpulkan, kemudian dipilih yang memiliki validitas yang baik, maka tahapan selanjutnya adalah dengan melakukan pengolahan data, yaitu mengola data sedemikian rupa, sehingga data dan bahan hukum tersebut secara runtut, sistematis, sehingga akan mudah dipahami.

Analisis data yakni meriset ulang atau pemahaman terhadap hasil pengolahan data yang disertai atau dengan menggunakan teori-teori yang di dapatkan sebelumnya.

Menurut Miles dan Huberman analisi terdiri dari tiga pokok alur kegiatan yang berdampingan yakni: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Mengenai ketiga alur diatas penjelasannya sebagai berikut:

⁵⁷ Hadari Nabawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1990), 104.

⁵⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 95.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyortiran, pembedaan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian Data

Miles dan Huberman menyebutkan bahwa suatu penyajian dari sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁵⁹

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman ialah sebagian dari salah satu aktivitas dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga disaring selama penelitian berlangsung.⁶⁰

F. Keabsahan Data.

Untuk menjaga keabsahan data agar tetap asli dan valid maka dibutuhkan beberapa koreksi keabsahan data dengan cara menggunakan Teknik triangulasi. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan data yang ada di lapangan dengan objek penelitian. data-data yang digunakan dapat berupa sumber, metode, dan teori. Dalam proses ini Teknik keabsahan data dengan memanfaatkan triangulasi sumber dan triangulasi teknis yakni :

1. Triangulasi Sumber.

Untuk melakukan pengujian dalam penelitian ini maka penulis melakukan pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada pihak pemberi layanan di Kantor Camat Jembrana, Pejabat dan pimpinan di

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung:Alfabet, 2014), 224

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, 226

Kantor Camat Jembrana, Masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Jembrana. Dari ketiganya peneliti akan mendeskripsikan mana pendapat yang sependapat atau tidak sependapat dari sumber sumber diatas.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik adalah suatu Teknik yang digunakan untuk menguji sebuah kredibilitas data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda.⁶¹

G. Tahap-Tahap Penelitian.

1. Tahap-tahap atau gambaran awal peneliti untuk menjalankan sebuah penelitian. Dalam tahapan ini peneliti tentunya terlebih dulu mengkaji, hingga nantinya dalam pembuatan menuju penulisan laporan yang akan diteliti. Adapun tahapan-tahapan penelitian sebagai berikut:

- a. Tahap Pra-Lapangan

ialah tahap dimana peneliti melakukan penyusunan outline, menetapkan objek penelitian dan lokasi tempat penelitian, lalu melakukan penyusunan proposal penelitian sehingga lanjut ke tahap seminar proposal.

- b. Tahap Lapangan

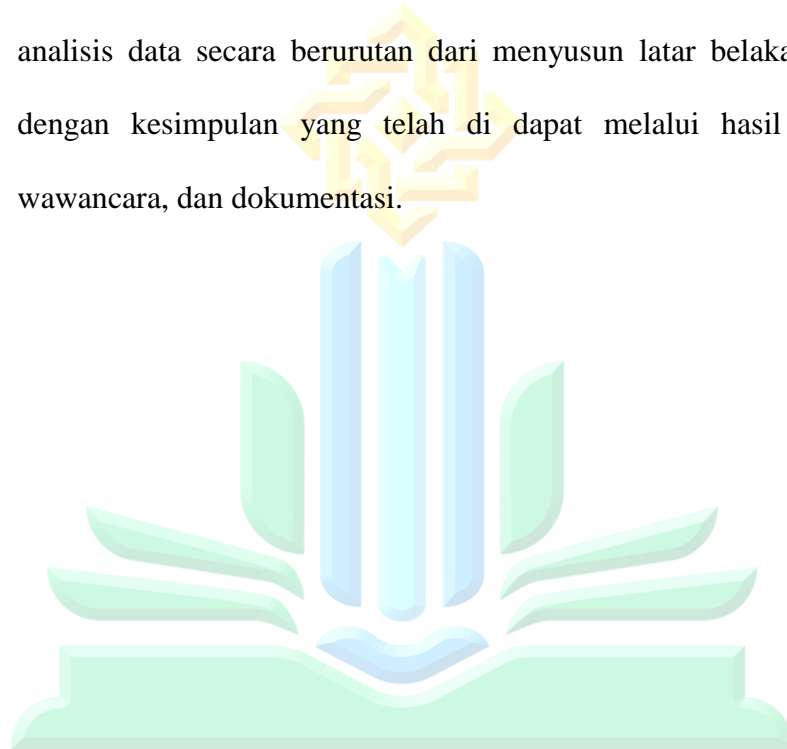
ialah tahapan yang meliputi membenahan atau revisi proposal penelitian, mengurus izin untuk penelitian, mempersiapkan beberapa pertanyaan untuk wawancara, menentukan narasumber, melakukan

⁶¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), 330.

wawancara dengan narasumber, mengumpulkan data hasil wawancara dan melakukan penyusunan hasil wawancara.

c. Tahap Analisis Data.

Adalah merupakan tahapan akhir dalam melakukan penelitian, pada tahap ini peneliti melakukan penyusunan hasil dari laporan dan analisis data secara berurutan dari menyusun latar belakang sampai dengan kesimpulan yang telah di dapat melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Gambar 4.1
Kantor Kecamatan Jembrana Kabupaten Jembrana



Pemerintah Kabupaten Jembrana terdiri dari 5 Kecamatan, Kecamatan Jembrana merupakan salah satunya yang memiliki posisi strategis, karena merupakan pusat pemerintahan dan perekonomian di Jembrana.

Sebutan "Jembrana" merupakan warisan sejarah yang merupakan kota kerajaan (puri) yang bercorak Hinduistik. Untuk mengenang sejarah dan kebesaran Krator/Puri yang pernah ada tersebut, serta guna untuk mendekatkan dan memberikan pelayanan dan pembinaan pemerintah, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan, maka pada tahun 2006 Kecamatan Negara dimekarkan menjadi dua kecamatan yaitu Kecamatan Negara dan Kecamatan Jembrana yaitu dengan diundangkannya Peraturan

Daerah Kabupaten Jembrana Nomor 19 Tahun 2006 tentang Pembentukan Kecamatan Jembrana pada tanggal 15 Desember 2006, wilayah Kecamatan Jembrana berada di sebelah Timur Sungai Ijo Gading yang merupakan sungai yang membelah Kota Negara, Ibukota Kabupaten Jembrana. Luas Wilayah Kecamatan Jembrana adalah 9.397 Ha (93, 97 Km²) atau 11,16 % dari luas Kabupaten Jembrana, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut⁶²:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Buleleng
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Mendoyo
- c. Sebelah Selatan : Samudera Indonesia
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Negara.

2. Visi dan Misi Kecamatan Jembrana

a. Visi

Mewujudkan Masyarakat Jembrana Bahagia Berlandaskan Tri Hita Karana

b. Misi

Nangun Sad Kerthi Loka Jembrana

- 1) Membangun Ketakwaan Kepada Tuhan (Atma Kerthi)
- 2) Membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang Berkualitas dan Berdaya Saing (Jana Kerthi)

⁶² Letak Geografis Kabupaten Jembrana, diakses di https://jembranakab.go.id/?module=geografi_topologi pada 6 September 2023

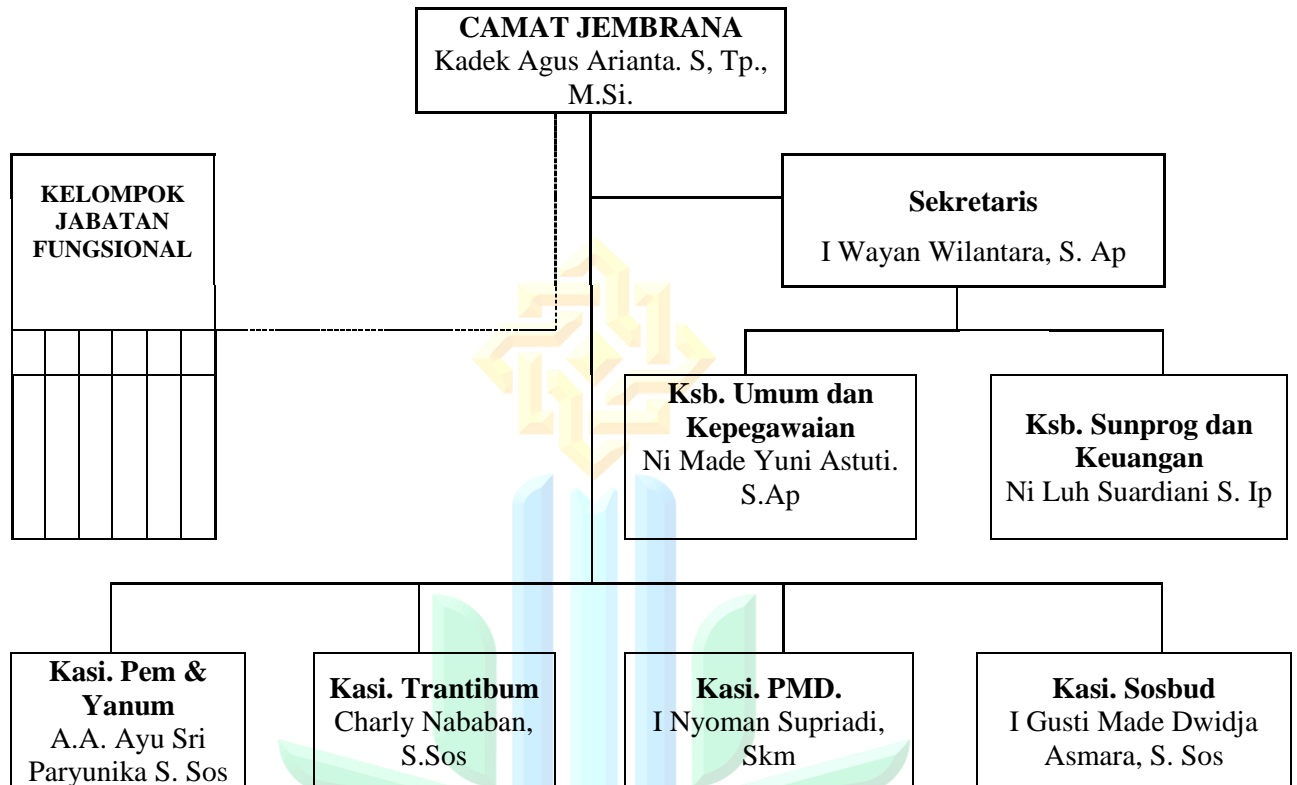
- 3) Menjaga Kelestarian Hutan Pegunungan, Hutan Bakau, dan Buyuk Sebagai Satu Kesatuan Ekosistem Dalam Konsep Segara Gunung (Wana Kerthi)
- 4) Pelestarian dan Pemanfaatan Sumber-Sumber Air Untuk Kehidupan (Danu Kerthi)
- 5) Memelihara dan Memanfaatkan Potensi Laut Untuk Kehidupan (Segara Kerthi)
- 6) Penataan Alam Untuk Sumber Kehidupan dan Kebahagiaan (Jagat Kerthi)

3. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jembrana Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Jembrana dan Peraturan Bupati Jembrana Nomor 60 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Jembrana Nomor 69 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Kecamatan di Kabupaten Jembrana. Adapun Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan Jembrana adalah sebagai berikut⁶³:

⁶³ Struktur Organisasi dan Fungsi Camat Jembrana, diakses di https://jembrana.go.id/index.php?module=struktur_org&unit=407 pada 6 September 2023

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Jembrana



Uraian tugas dari masing-masing struktur organisasi Kecamatan Jembrana adalah sebagaimana berikut:

a. Camat

Camat mempunyai fungsi dalam menjalankan wewenang pemerintah yang sudah ditetapkan oleh Bupati/Walikota untuk mengatasi sebagai besar kepentingan otonomi daerah, untuk dapat mengkoordinir dalam upaya penyelenggaraan yang ketentraman dan juga terkait ketertiban umum serta dalam menjalankan tugas lainnya yang diamanatkan oleh aturan UU.

b. Kelompok Jabatan Fungsional

Memiliki tugas dalam menjalankan sebagai aktivitas kecamatan secara profesional yang sama dengan kebutuhan dalam menjalankan tugasnya, kelompok jabatan fungsional mempunyai tanggung jawab pada camat.

c. Sekretariat

Sekretarian Kecamatan memiliki tugas dalam menjalankan penyusunan program kerja, penyajian data, ketatausahaan, administrasi kepegawaian, kepastakaan, informasi, koordinasi administrasi keuangan serta evaluasi laporan didalam penyelenggaraan tugas dari kesekretariatan.

d. Ksb Sunprog dan Keuangan (Penyusunan Program dan Keuangan)

Mempunyai tugas untuk perencanaan operasional kerja, mengatur, memberi petunjuk, serta dalam mengevaluasi dan melaporkan tugas dibidang penyusunan program, pelapor, keuangan dan evaluasi.

e. Ksb Umum dan Kepegawaian

Tugas yang dimiliki yaitu untuk merencanakan operasionalisasi, mengatur, memberi petunjuk, melaporkan dan mengevaluasi terkait aktivitas administrasi kepegawaian dan umum.

f. Kasi Pem dan Yanum (Pemerintahan dan Pelayanan Umum)

Memiliki tugas memberikan pelayanan di bidang pemerintahan, pelayanan umum, informasi, administrasi dan perizinan sesuai standar pelayanan kepada masyarakat.

g. Kasi Trantibum (Ketentraman dan Ketertiban)

Memiliki tugas memberikan pelayanan dibidang ketentraman dan ketertiban umum serta menyelenggarakan pelayanan di bidang ketentraman dan ketertiban.

h. Kasi PMD (Pemberdayaan Masyarakat Desa)

Memiliki tugas memberikan pelayanan pada bidang pemberdayaan masyarakat desa serta melaksanakan penyelenggaraan pelayanan pada bidang pemberdayaan desa kepada masyarakat sekitar.

i. Kasi Sosbud (Sosial dan Budaya)

Memiliki tugas dalam memberikan pelayanan pada bidang budaya dan sosial, serta mengolah, mengumpulkan dan juga menganalisa data dibidang budaya dan sosial.

B. Penyajian Data dan Analisis

Berdasarkan pada data-data yang didapatkan pada Camat Jembrana Kabupaten Jembrana melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai proses pelayanan publik di kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana khususnya pada bagian pelayanan umum sebagai berikut:

1. Efektifitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Jembrana Perspektif

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik

Tolak ukur yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana akan dijabarkan melalui beberapa poin. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan

pemahaman secara luas terkait penyelenggaraan proses pelayanan publik di kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana.

a. Faktor Hukum

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah aktivitas atau rangkaian kegiatan untuk tercapainya pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berpacuan kepada UU bagi setiap masyarakat dan juga penduduk atas jasa, barang dan atau pelayanan administrasi yang penyelenggara sediakan yaitu berupa pelayanan publik.⁶⁴ Standar pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga dijelaskan dimana penyelenggara atau aparat pemberi layanan wajib menyusun serta mengumumkan SOP (Standar operasional Pelayanan) dengan memperhatikan wawasan penyelenggara, tingkat kepuasan masyarakat, serta situasi lingkungan sekitar. Dalam membentuk suatu SOP juga diwajibkan melibatkan tokoh-tokoh masyarakat atau pihak-pihak terkait sebagai bentuk musyawarah yang baik dan agar tidak terkesan membuat peraturan seandainya hal tersebut juga diharapkan berjalan dengan tidak diskriminatif terhadap beberapa golongan, selanjutnya seluruh standar pelayanan yang telah dibuat agar disosialisasikan dan di publikasikan.⁶⁵

⁶⁴ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasa 1 ayat (1)

⁶⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 20 ayat (3)

Menurut Perda No 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik ialah pemberian kepastian hukum dan hubungan antara masyarakat atau penerima layanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik dimana yang dimaksud diatas adalah terwujudnya hubungan dan batasan yang jelas terkait kewajiban dan hak dari pihak terkait yang berwenang dalam menjalankan pelayanan publik di instansi kecamatan dan terwujudnya system pelayanan yang baik serta layak sesuai dengan asas-asas umum dan korporasi yang baik di daerah⁶⁶.

Pada Pasal 3 Perda Kabupaten Jembrana Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik diterangkan bahwa mempunyai tujuan didalam dilaksanakannya pelayanan publik adalah untuk dampak mewujudkan atas batasan-batasan dan juga hubungan yang jelas diantara kewajiban dan hak serta atas tanggung jawab semua pihak yang mempunyai keterkaitan, terwujudnya sistem penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik yang bang berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan, terciptanya kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi seluruh lapisan masyarakat didalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

b. Faktor Penegak Hukum

Setiap pelayanan harusnya selalu memberikan kemudahan dalam pelayanannya, baik dari prosedur atau syarat administrasi yang

⁶⁶ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1)

tidak berbelit-belit, mensosialisasikan prosedur yang ada, sehingga ketika masyarakat mengurus suatu keperluan tidak salah membawa persyaratan. Menurut hasil observasi peneliti tidak melihat adanya papan informasi alur atau prosedur sehingga kurang memberikan kemudahan akses untuk pengunjung sehingga setiap kepentingan administrasi yang dilakukan di Kantor Camat Jembrana kurang maksimal. Hal tersebut disampaikan juga oleh pendapat dari beberapa narasumber. Pendapat dari ibu SA selaku masyarakat pengguna, yaitu:

Petugas sudah cukup baik dalam memberikan akses dalam pelayanan, untuk pelanggan yang datang petugas langsung memberi salam dan menanyakan keperluan apa yang sudah dibutuhkan, tetapi untuk beberapa syarat atau prosedur kebutuhan masyarakat masih kurang jelas, karena tidak adanya syarat-syarat pelayanan yang di tempel di ruang pelayanan atau resepsionis.⁶⁷

Akan tetapi beberapa masyarakat yang mengurus keperluan administrasi sudah cukup paham dengan prosedur yang ada, mungkin karena prosedur tersebut sudah familiar di masyarakat karena prosedur tersebut adalah prosedur yang biasa digunakan dari tahun ke tahun, walaupun ada masyarakat yang kurang atau salah dalam hal prosedur atau persyaratan peneliti melihat para petugas langsung menginformasikan dan menyarankan kembali jika prosedur sudah lengkap dan benar. Hal ini juga disebutkan oleh narasumber, pendapat dari ibu AAASP selaku Kepala Pelayanan Umum, yaitu:

Kami sudah berusaha memberikan kemudahan akses dalam pelayanan kami, contohnya kami rutin mengadakan sosialisasi

⁶⁷ Sulaihah, diwawancarai oleh penulis, Kantor Kecamatan Jembrana, 26 Januari 2023

ke kantor-kantor desa mengenai prosedur baik di bidang pertanahan atau kependudukan yang berkaitan dengan jasa administrasi yang bisa diperlukan masyarakat umum.⁶⁸

Kemudahan dalam proses pemberian layanan kepada pengguna layanan merupakan salah satu hal yang harus di perhatikan oleh pemerintah pemberi layanan, karena dengan memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dapat menjadikan nilai plus di mata pengunjung. Hal tersebut menjadi indikator yang perlu dikonfirmasi kepada pihak Camat Jembrana, berdasarkan hasil wawancara dengan ibu AAASP selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum disampaikan sebagai berikut:

Ya, Kami selalu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, dikantor sudah disediakan beberapa fasilitas untuk mempermudah proses pelayanan seperti kursi di ruang tunggu, agar tidak berdiri pada saat mengantre, dan kami juga sering memberikan pelayanan untuk memberikan sosialisasi mengenai prosedur baik di bidang pertanahan, dan kependudukan⁶⁹.

Pendapat ibu AAASP ditambahkan oleh MA sebagai pengguna layanan di kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana yaitu:

Petugas sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan, selagi prosedur yang kita bawa sudah lengkap dan benar, biasanya apa saja keperluannya langsung dilayani. Di ruang tunggu juga sudah disediakan kursi, hanya saja TV yang ada di ruang tunggu saya lihat tidak pernah hidup, tetapi itu tidak terlalu penting menurut saya⁷⁰.

Beberapa pendapat diatas juga diperkuat dengan kegiatan peneliti saat melakukan observasi di lapangan mengenai proses

⁶⁸ Anak agung, diwawancarai oleh penulis, Kantor Kecamatan jembrana, 25 Januari 2023

⁶⁹ Anak agung, diwawancarai oleh penulis, Kantor Kecamatan Jembrana, 25 Januari 2023

⁷⁰ Miskatul Anwar, diwawancarai oleh penulis, Kantor Kecamatan Jembrana, 25 Januari 2023

pemberian pelayanan kepada pengguna layanan. Untuk tempat sudah cukup memadai, kemudahan dalam pemberian layanan memang harus sangat diperhatikan, karena itu menjadi salah satu point penting untuk memberikan rasa kenyamanan pada pengguna layanan saat mengurus suatu keperluan administrasi yang disediakan di kantor Kecamatan.

c. Faktor Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana menjadi suatu komponen terpenting dalam suatu pelayanan. Umumnya yang menjadi dasar dalam sarana prasarana biasanya alat bantu yang sering digunakan di kantor-kantor dalam melayani kebutuhan masyarakat biasa kita lihat yaitu komputer serta perangkat pendukungnya seperti jaringan *wifi*, kamera, mesin fotocopy, mesin scan dokumen. Adanya alat bantu seperti diatas menjadi satu faktor pendukung yang sangat membantu kinerja para pemberi layanan agar pekerjaan dapat lebih cepat dan terkesan lebih rapi. Berdasarkan hasil wawancara dari ibu NWRD Selaku penjaga

Front Office/Resepsionis menjelaskan:

Jika persyaratan yang dibawa pengunjung sudah benar dan lengkap, biasanya kita langsung memproses manual mbak seperti hanya TTD, kalau ada persyaratan yang salah maka itu kita fotokopikan atau kita printkan ulang menggunakan komputer di bagian sekretariat yang ada di dalam itu ada petugasnya sendiri juga.⁷¹

Tidak hanya bantu untuk berkas administrasi saja, sarana prasarana yang dimaksud disini juga menyangkut mengenai fasilitas yang ada di ruang tunggu sebagai bentuk menghargai pengunjung yang

⁷¹ Ni Wayan, diwawancarai oleh penulis, Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

datang dengan memberikan fasilitas yang nyaman karena tidak jarang beberapa orang menunggu pengurus menyelesaikan berkas dengan waktu yang cukup lama sehingga membuat masyarakat menunggu, untuk hal ini perlu diadakannya sarana prasana pendukung seperti pendingin ruangan, tv, serta ruangan yang rapi, bersih, dan jauh dari suara bising.

Hasil observasi yang peneliti lakukan sejauh ini kenyamanan tempat pelayanan di Kantor Camat Jembrana sudah menyediakan fasilitas kursi Panjang dan untuk fasilitas penunjang sudah disediakan tv akan tetapi tidak menyala, lalu juga disediakan taman bermain anak, untuk pendingin ruangan tidak ada, mungkin dikarenakan tempat tunggu sudah berdampingan dengan pintu utama yang mana menjadi tempat keluar masuknya udara dari luar kantor.

Diluar dari sarana prasana pendukung seperti yang telah disebutkan diatas, salah satu faktor penting dalam hal ketersediaan

sarana prasarana ialah maklumat SOP (Standar Operasional Pelayanan yang seharusnya tertera di papan informasi atau di ruang tunggu pelayanan. untuk kantor Camat Jembrana sendiri sudah memiliki SOP yang jelas, hal ini sesuai dengan pendapat ibu AAASP selaku Kepala Pelayanan Umum kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana, yaitu:

Ya, kami disini sudah memiliki SOP yang jelas untuk sebagai pedoman kami disini dalam memberika pelayanan yang dimana di dalam SOP sudah terdapat beberapa ketentuan misalnya, jangka waktu, prosedur, maupun persyaratan apa saja yang

diperlukan untuk beberapa keperluan administrasi yang disediakan disini.⁷²

Pendapat tersebut juga diperkuat oleh bapak MHY selaku masyarakat pengguna layanan di kantor Camat Jembrana, sebagai mana berikut:

Kalau menurut saya ya mbak, saya rasa pasti sudah memiliki SOP yang jelas, karena sepanjang pengetahuan saya selama berkunjung ke kantor Camat Jembrana ini para petugas sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan baik dari segi waktu atau dari segi yang lainnya, Cuma tidak tertempel saja.⁷³

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, memang benar para petugas sudah cukup tertata dalam hal pelayanan karena hal tersebut pasti sudah merpatokan kepada SOP yang dimiliki, hanya saja SOP tersebut tidak diumumkan atau tidak diinformasikan secara umum misalnya tertempel di depan ruang tunggu atau ruang pelayanan, hal tersebut mengakibatkan beberapa masyarakat terkadang kebingungan adengan prosedur atau persyaratan terkait hal akan diurus di kantor Camat Jembrana.

d. Faktor Masyarakat

Dalam proses berlangsungnya pelayanan publik di berbagai instansi yang menyediakan jasa pengurusan berkas-berkas penting kependudukan, masyarakat disini bisa dibilang sebagai subjek terpenting yang harus ada. Masyarakat adalah indikator utama yang perlu diperhatikan, baik dari kepuasannya dalam menerima layanan,

⁷² Anak agung, diwawancarai penulis, Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

⁷³ Made hartoyo, diwawancarai oleh penulis, Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

pemahamannya soal prosedur, serta bagaimana aparat sebagai penyedia jasa atau layanan bisa merespon para masyarakat dengan pelayanan terbaik. Berbicara mengenai prosedur atau persyaratan yang dalam proses mengurus suatu berkas kependudukan sudah seharusnya masyarakat paham betul dengan prosedur maupun alur yang akan dilaksanakan untuk dapat melaksanakan suatu urusan di sebuah lembaga atau instansi. Di kantor Camat Jembrana, para masyarakat yang datang berbagai keperluan, berbagai usia serta berbagai kepentingan. Dimana hal ini sangat perlu diperhatikan, apakah para masyarakat yang berkunjung ke kantor Camat Jembrana sudah mengetahui prosedur apa saja yang harus dibawa terkait keperluan mereka masing-masing, karena hal ini berdampak pada jangka waktu pengurusan berkas. Seperti halnya diungkapkan oleh ibu NKAS dijelaskan:

Untuk prosedur atau bisa disebut SOP itu saya tidak tau lebih lengkapnya ya mbak yang saya tau yang yang umum di urus masyarakat seperti butuh surat untuk pencairan dana di bank, mengurus surat kematian, atau pengajuan proposal untuk dana desa, kalau untuk lebih jauhnya saya kurang tau karena tidak ada akses untuk membaca.⁷⁴

Pendapat di atas juga diperkuat dengan pendapat ibu NWRD selaku penjaga resepsionis, sebagai berikut:

Kalau kesalahan yang sering terjadi itu biasanya masyarakat itu kadang salah prosedur mba misalnya salah tembusan tanda tangan pengantar yang dari desa, yang bisa dikatakan itu

⁷⁴ Ni ketut, diwawancarai peneliti di Kantor Camat Jembrana, 24 Januari 2023

kurang pemahaman dari masyarakat itu sendiri sih mbak, kalau faktor serius dari masyarakat biasanya tidak ada.⁷⁵

Menurut dari hasil observasi yang peneliti lakukan, masyarakat yang datang ke Kantor Camat Jembrana biasanya hanya pejabat-pejabat desa selebihnya ada juga terkadang lansia-lansia dengan keperluan meminta surat untuk pencairan dana pinjaman atau lain sebagainya, dalam hal ini peneliti melihat masyarakat sudah lumayan mengerti mengenai prosedur. Dikarenakan sudah terbiasa mengurus keperluan yang sama, namun jika ditanya mengenai patokan patokan untuk melihat efektivitas pelayanan publik seperti halnya Perda atau aturan mengenai pelayanan, masyarakat masih sangat minim pengetahuan.

e. Faktor waktu

Ketepatan waktu yang diberikan para pemberi layanan dalam memproses semua kebutuhan masyarakat adalah suatu hal yang cukup menjadi perhatian, karena hal tersebut akan menyangku kepada kebutuhan masyarakat itu sendiri, misalnya ada masyarakat yang akan meminta tanda tangan bapak Camat untuk keperluan pengajuan kredit ke suatu bank, sedangkan pada saat itu yang bersangkutan sedang tidak ada di kantor, otomatis berkas tersebut akan ditinggal di kantor dan baru bisa diproses jika bapak Camat sudah kembali ke kantor, sedangkan keperluan tersebut harus diselesaikan hari itu juga. Hal seperti demikian terlihat remeh namun akan berdampak kepada rasa

⁷⁵ Ni wayan, diwawancarai oleh penulis di Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan. Hal tersebut juga diungkapkan dalam wawancara oleh ibu AAASP selaku Kepala Layanan Umum di Kantor Camat Jembrana, yaitu:

Dalam memproses kebutuhan pelayanan dari masyarakat, kami sudah berusaha untuk selesai tepat waktu, hanya saja kadang bapak Camat sedang ada kegiatan di luar kantor, sehingga membuat pelayanan sedikit terhambat dan pada saat pembuatan KTP pernah proses diluar estimasi waktu selesai dikarenakan tidak tersedianya blangko data dari pemerintah.⁷⁶

Pendapat tersebut juga dikuatkan oleh hasil wawancara peniliti dengan bapak MA Masyarakat Jembrana yang berkunjung ke Kantor Camat Jembrana pada lampiran, yaitu:

Oh kalau soal ketepatan waktu saya rasa masih kurang mbak, karena beberapa kali mengurus berkas saya di kantor camat jembrana kadang bapak camat nya gak ada, jadi harus nunggu sampai bapak camatnya ada, ya kalau rumah nya dekat enak bisa bolak balik mba kalau jauh ya bisa diambil keesokan hari.⁷⁷

Sebagai aparat pemberi layanan harusnya selalu mengusahakan pemberian layanan yang tepat waktu, apapun kendalanya sebagai pemberi layanan para petugas seharusnya memikirkan jalan kelaurnya, sehingga selalu tercipta pelayanan yang *on time* atau tepat waktu. Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti, jangka waktu yang diberikan kantor Camat Jembrana dalam menyelesaikan berbagai keperluan masyarakat masih diluar SOP dikarenakan waktu yang dibutuhkan relatif tidak menentu, terkadang bisa selesai satu hari

⁷⁶ Anak agung, diwawancarai Penulis di Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

⁷⁷ Miskatul Anwar, diwawancarai penulis di Kantor Camat jembrana, 25 Januari 2023

terkadang juga bisa sampai dua atau tiga hari tergantung kondisi para pelaksana layanan.

2. Faktor-Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Jembrana

a. Faktor internal penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal yang dimaksud ialah *trouble* atau masalah yang disebabkan dari perangkat yang ada di dalam kantor kecamatan tersebut bisa disebabkan dari sumber daya manusia nya atau pun dari berbagai perangkat pendukungnya seperti internet atau fasilitas pendukung lainnya. Berdasarkan hasil wawancara yang diungkapkan oleh ibu AAASP selaku kepala pelayanan publik di Kantor Camat Jembrana pada lampiran, yaitu:

Kalau sejauh ini penghambat pelayanan dari kami sendiri itu ya itu pada saat bapak camat tidak ada di ruangan, lalu banyak pengguna layanan yang butuh tanda tangan beliau, jadi terpaksa menunggu sampai sore atau bisa ditinggal dan diambil keesokan harinya, kalau dari segi fasilitas sih tidak ada.⁷⁸

Pendapat diatas juga diperkuat oleh pendapat ibu NWRD selaku penjaga front office di Kantor Camat Jembrana pada lampiran, yaitu:

Jika melihat dari fasilitas dan infastruktur yang ada di kantor kecamatan jembrana, semua sudah cukup memadai sehingga jarang terjadi hambatan pada saat melayani kebutuhan masyarakat mbak, mungkin terhambatnya pelayanan dari sisi

⁷⁸ Anak agung, diwawancarai Penulis di Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

internal itu karena bapak camat sering berada di luar kantor nah hal tersebutlah yang membuat pelayanan terganggu.⁷⁹

Jawaban dari beberapa staff petugas di Kantor Camat Jembrana tersebut juga didukung oleh pendapat beberapa masyarakat yang sudah seringkali berkunjung ke kantor camat untuk mengurus beberapa keperluan, menurut bapak MA dapat dilihat pada lampiran, yaitu

Saya rasa perlu adanya peningkatan kecepatan atau batas waktu dalam memberikan pelayanan mbak, agar proses selesainya berkas yang dibutuhkan masyarakat bisa pasti selesainya kapan, kalau ini biasanya selesainya tidak tentu karena melihat kondisi bapak camat nya⁸⁰

Pendapat tersebut juga diperkuat dengan asumsi dari ibu S pada lampiran, yaitu:

Kalau saya pengalaman pernah lama menunggu proses administrasi, katanya bapak camat sedang ada kegiatan di luar kantor dan tidak tau kapan akan kembali kantor, jadi saya tinggal pulang dan kembali ke kantor besok harinya. Jadi kalau ada keperluan mendesak mungkit jadi sedikit sulit jika kejadian serupa sering terjadi.⁸¹

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kantor Camat Jembrana peneliti menilai jika keadaan diatas adalah suatu hal yang kerap terjadi di luar dugaan karena hal tersebut juga menjadi tanggung jawab bapak camat selaku pemerintah daerah yang sering mendapat tugas undangan atau kunjungan dari bupati yang tidak bisa diprediksi kapan mulai dan selesainya.

⁷⁹ Ni Wayan, diwawancarai Penulis di Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

⁸⁰ Niskatul Anwar, diwawancarai Penulis di Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

⁸¹ Sulaihah, diwawancarai Penulis di Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

b. Faktor eksternal penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Faktor kualitas pelayanan internal yakni suatu faktor penghambat yang berasal dari luar kinerja pengurus kantor seperti faktor dari masyarakat, faktor pengetahuan masyarakat yang kurang memahami bagaimana prosedur atau susunan persyaratan dari berbagai kepentingan masyarakat itu sendiri. Faktor faktor seperti demikian sering kali menjadi penghambat dalam suatu pelayanan. Hal tersebut juga didukung oleh pendapat ibu AAASP selaku Kepala Pelayanan Umum di Kantor Camat Jembrana pada lampiran, yaitu

Kalau yang sering kali terjadi itu hambatannya eksternalnya biasanya berasal dari masyarakat itu sendiri mbak, masyarakat itu sering salah berkas, salah tembusan tanda tangan, yang paling sering itu yang mengenai prosedur lah mbak mereka kurang pemahaman tentang itu⁸²

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh ibu NWRD selaku penjaga front office di Kantor Camat Jembrana pada lampiran, yaitu

Hambatan eksternalnya karena banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur mengenai apa yang ingin mereka urus mbak, itu terjadi mungkin juga karena tidak adanya papan informasi yang terpajang mengenai prosedur mbak⁸³

Pendapat diatas juga didukung oleh pendapat ibu NKAS sebagai masyarakat Jembrana, pada lampiran

Hambatan yang sering terjadi saya rasa itu mengenai prosedur yang kurang jelas mbak, ya sudah jelas hanya saja kami kurang mengetahui karena tidak adanya sumber informasi yang bisa di akses⁸⁴

⁸² Anak Agung, diwawancarai Penulis di Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

⁸³ Ni Wayan, diwawancarai Penulis di Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

⁸⁴ Ni Kadek, diwawancarai Penulis di Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

Berdasarkan hasil observasi peneliti memang tidak melihat adanya prosedur yang di tempel di papan informasi atau pada ruang tunggu pelayanan sehingga para pengguna layanan sering kali salah alur dalam pengurusan berkas, sering juga peneliti melihat pengunjung yang datang kebingungan harus menuju ruangan yang mana dan menemui siapa dalam mengurus suatu surat. Hal tersebut diarenakan kurangnya akses informasi yang disediakan. Hal tersebut membuat tidak efektifnya proses pelayanan di kantor Camat Jembrana.

C. Pembahasan Temuan

1. Efektifitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Jembrana Perspektif

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana berdasarkan Pasal 15 ayat (1) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik harus sesuai jika dilihat dari faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana dan prasarana, faktor masyarakat, serta faktor waktu. Pada dasarnya masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan peraturan-peraturan tertulis seperti yang tertuang dalam Perda. Efektifitas pelayanan publik di kantor Camat Jembrana masih kurang sesuai dengan Standar Operasional Prosedure.

Dapat dilihat di lapangan masih timbul beberapa kasus yang dirasakan oleh masyarakat seperti pembuatan data yang waktu

penyelesaiannya tidak sesuai batas yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia di kantor Camat Jembrana masih kurang sepenuh hati dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dalam pasal 4 ayat (1) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik sudah seharusnya memberikan jaminan atau kepastian waktu, ketepatan, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Dalam hal ini kantor Camat Jembrana masih kurang memberikan jaminan waktu, masih sering terjadi dimana masyarakat harus datang berkali-kali untuk menjemput berkas yang mereka perlukan namun belum kunjung selesai dikarenakan para pejabat berwenang sedang tidak ada dikantor. Efektifitas pelayanan publik pada penelitian ini mengacu pada Pasal 15 Ayat (1) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik yakni sebagai berikut:

a. Faktor Hukum

Jika dilihat dari pandangan hukum baik dari Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang pelayanan publik maupun dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan di kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana masih belum dengan ketentuan-ketentuan sebagaimana yang ada pada ketentuan dalam aturan diatas. Berkaca pada masyarakat juga masih sangat minim pengetahuan tentang peraturan peraturan mengenai pelayanan publik, hal ini disebabkan kurang inovatifnya para penegak aparatur pemberi layanan, seperti

teori epektifitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto faktor dari pihak-pihak aparatur hukum salah satu kunci keberhasilan terlaksananya pelayanan yang efektif.⁸⁵

b. Faktor Penegak Hukum

Pelayanan publik pada kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana jika dilihat dari faktor para penegak hukumnya dimana yang dimaksud dalam hal ini ialah para pelaksana pemberi layanan yang setiap hari dengan masyarakat untuk melakukan pelayanan bisa dikatakan para aparat disini masih belum sepenuh hati dalam melakukan pekerjaannya karena masih terlihat terkadang para pelaksana layanan terkesan cuek dalam memberikan pelayanan, juga tidak jarang masih terlihat beberapa aparat pemberi layanan yang keluar meninggalkan kantor dalam jam kerja untuk kepentingan pribadi, seperti halnya menjemput anak sekolah.

Padahal pada pasal 15 ayat (10) Peraturan Daerah Nomor 2

Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik dimana para penyelenggara pelayanan publik di atur untuk selalu bertanggung jawab kepada organisasai. Tidak hanya itu, pada pasal 15 ayat (18) dimana penyelenggara juga berkewajiban untuk melakukan pengelolaan pengaduan, tetapi pada faktanya di kantor Camat Jembrana Kabupaten Jembrana masih belum merealisasikan hal tersebut, belum terlihat ada

⁸⁵ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 8.

kotak kritik dan saran sebagai fasilitas pengelolaan pengaduan yang terlihat di area layanan.

c. Faktor Sarana dan Prasarana

Jika berbicara mengenai sarana prasarana di kantor Camat Jembrana sudah cukup memadai terlihat dari alat-alat penunjang kegiatan yang sudah cukup lengkap seperti komputer, mesin print, wifi, semua sudah cukup modern dan cukup mampu untuk membantu meringankan pekerjaan, mempersingkat waktu, dan juga hasil terlihat lebih rapi jika digunakan dengan alat-alat tersebut. Fasilitas penunjang juga sebenarnya tersedia seperti tv, serta kipas angin namun alat alat ini terlihat jarang bahkan tidak pernah terlihat dinyalakan. Dari semua fasilitas yang ada di kantor camat ada beberapa indikator penting dalam hal sarana prasarana yang seharusnya ada dan tidak boleh ditinggalkan, yaitu maklumat SOP, dan kotak kritik dan saran. Dalam pasal 15 ayat (2) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik dimana diharuskan untuk mempublikasikan maklumat Standar Operasional Pelayanan. sama hal nya dengan kotak kritik dan saran, sebagai aparatur pemberi layanan sudah seharusnya menyediakan kotak kritik dan saran untuk menerima masukan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi.

d. Faktor Masyarakat

Dalam pasal 18 ayat (3) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang pelayanan publik dimana masyarakat seharusnya

mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, seperti yang sudah dibahas sebelumnya, di kantor Camat Jembrana belum menyediakan kotak kritik dan saran, tetapi jika ada kritik dan saran akan di tampung dan di tinjau kembali dalam rapat bersama. Selain itu juga pada pasal 18 ayat (9) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 dijeaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, tetapi di dalam proses pelayanan di kantor camat masih bisa dibilang kurang berkualitas dalam memberi pelayanan dikarenakan jaminan waktu yang belum sesuai, serta sumber daya manusia yang masih kurang sadar dan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan.

e. Faktor Waktu

Pelayanan publik pada kantor camat jembrana kabupaten jembrana masih berjalan belum sesuai dengan SOP dikarenakan para pejawabat di kantor camat jembrana sering mengahdiri kegiatan organisasi diluar kantor, jadi segala keperluan masyarakat harus berkaitan dengan pejabat tersebut, sehingga masyarakat harus menunggu untuk pengurusan beberapa urusan, hal tersebut membuat tidak efektif nya jangka waktu dalam proses pelayanan di kantor camat jembrana. Padahal di SOP sudah jelas untuk berbagai keperluan sudah ditentukan durasi waktu pengerjaannya, tetapi di kantor camat jembrana masih kurang memperhatikan kewajiban-kewajiban mengenai ketentuan yang ada pada SOP.

Maka dari itu, upaya dari kantor camat jembrana harus bisa memberikan pelatihan kepada aparat pemberi layanan agar menerapkan SOP dengan baik, tentang kesigapan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .

2. Faktor-Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Jembrana

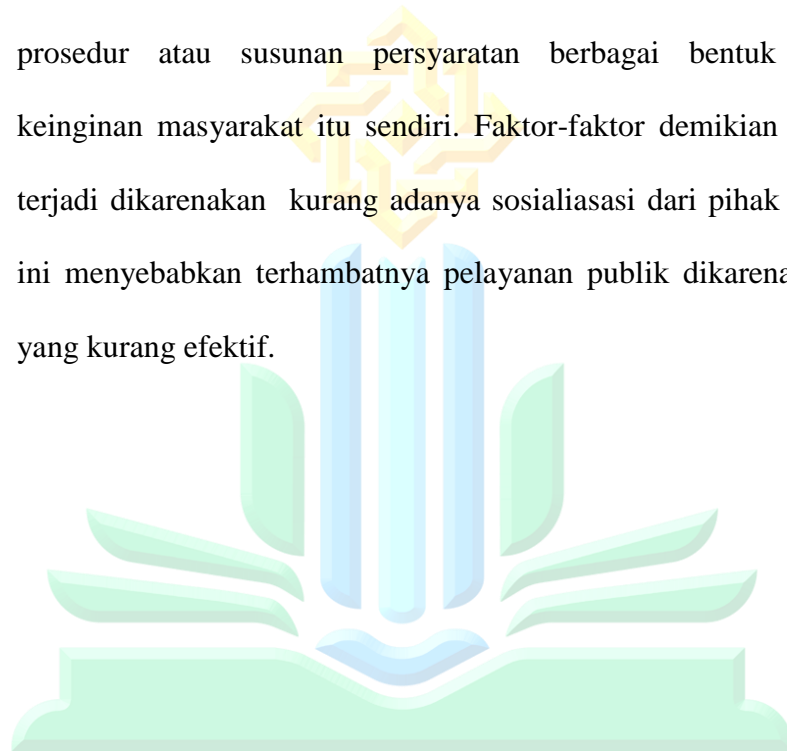
a. Faktor internal penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Faktor internal adalah faktor yang terjadi karena hambatan dari kantor camat sendiri sebagai subjek terpenting dalam proses pelayanan, kendala atau faktor yang seringkali terjadi dikarenakan bapak Camat Jembrana jarang ada di kantor, sedangkan seluruh kegiatan yang di kantor camat harus melalui beliau dan harus tertanda tangan. Hal tersebut membuat proses pelayanan sedikit terhambat dikarenakan jaminan waktu yang tidak bisa diprediksi.

Untuk sarana prasarana yang ada di dalam kantor sudah cukup memadai sehingga tidak menjadi hambatan, untuk masalah seperti diatas adalah suatu hal wajar terjadi seperti halnya pada pasal 15 ayat (17) dimana penyelenggara pelayanan diharuskan memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang , berhak, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

b. Faktor eksternal penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik

Faktor eksternal adalah suatu faktor penghambat yang berasal dari luar kinerja pengurus kantor seperti dari faktor masyarakat, faktor pengetahuan masyarakat yang kurang memahami bagaimana prosedur atau susunan persyaratan berbagai bentuk keperluan keinginan masyarakat itu sendiri. Faktor-faktor demikian sering kali terjadi dikarenakan kurang adanya sosialisasi dari pihak terkait, hal ini menyebabkan terhambatnya pelayanan publik dikarenakan waktu yang kurang efektif.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik yang berlangsung di Kantor Camat Jembrana dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam pelayanan di kantor Camat Jembrana para petugas sudah cukup baik dan sopan dalam berpenampilan, kantor Camat Jembrana juga sudah memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang jelas dan para aparat pemberi layanan juga sudah cukup handal dan kompeten di bidangnya sehingga para petugas cekatan dalam menangani berbagai keperluan pengguna layanan, mengenai sarana pra sarana juga sudah lumayan memadai hanya saja sarana pra sarana penunjang seperti AC dan TV tidak ada di ruang tunggu sehingga terkadang membuang pengunjung bosan saat menunggu administrasi selesai, mengenai jaminan waktu di Kantor Camat Jembrana masih sering kali tidak sesuai dengan SOP dikarenakan pejabat yang bersangkutan jarang ada di ruangan dikarenakan harus dinas diluar kantor, hal tersebut membuat pelayanan terganggu karena harus menunggu lama dan terkadang tidak tahu kapan berkas yang diperlukan tersebut bisa selesai, hal tersebut bias mengakibatkan kekecewaan pengunjung dikarenakan tidak bisa mengurus kepentingan tersebut jika memang urgent dan dibutuhkan mendadak. Selain itu juga dalam ketertiban aparat pemberi layanan di Kantor Camat Jembrana masih terlihat sering meninggalkan

kantor saat jam kerja berlangsung dengan alasan kepentingan pribadi contohnya untuk berbelanja atau menjemput anak ke sekolah. Dari hal tersebut dapat kita lihat bahwa pelayanan di Kantor Camat Jembrana belum ideal dan belum sesuai dengan kriteria pelayanan yang baik perspektif Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 dan tidak sejalan dengan Asas-Asas Pelayanan Publik yang ada di dalam Undang- Undang No 25 Tahun 2009.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Kabupaten Jembrana

a. Faktor internal penghambat proses pelayanan public yang terjadi di Kantor Camat Jembrana salah satunya ialah karena kurangnya sumber daya manusia dan juga sering terjadi dikarenakan beberapa faktor seperti gangguan jaringan internet dan faktor pendukung lainnya, seperti salah satu contoh yang kerap sekali terjadi yaitu tidak adanya bapak camat diruangan dikarenakan sering menghadiri undangan acara di luar kantor sedangkan semua proses pelayanan di kantor Camat Jembrana mengharuskan tanda tangan dan persetujuan yang bersangkutan, hal tersebut mengharuskan pengunjung menunggu sedangkan waktunya tidak tentu dan tidak bisa dipastikan kapan selesainya administrasi tersebut selesai.

b. Sedangkan faktor penghambat eksternal yang sering terjadi di kantor Camat Jembrana ialah keterbatasan pengetahuan pengunjung mengenai prosedur atau alur saat mengurus keperluan administrasi, hal

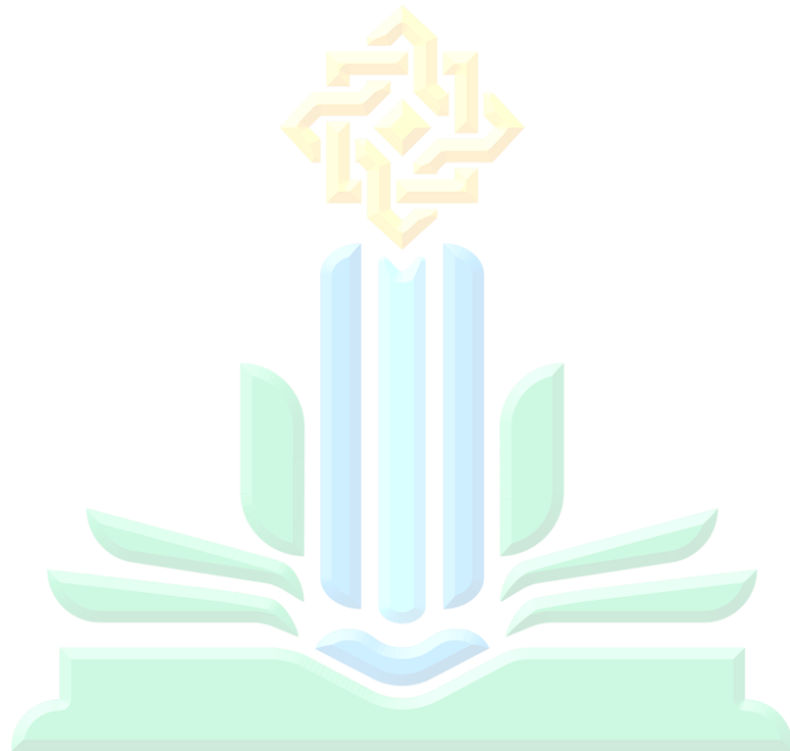
tersebut membuat pengunjung harus datang dua sampai tiga kali ke kantor Camat dikarenakan tidak tahu apa saja yang harus dibawa sebagai persyaratan.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan hasil observasi peneliti di Kantor Camat Jember untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanannya maka peneliti dapat memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Perlu diadakannya kotak saran untuk mengetahui seberapa rasa puas masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kantor Camat Jember, serta evaluasi setiap bulannya sebagai wujud pemberlajaran atau evaluasi untuk peningkatan proses yang lebih baik kedepannya.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat prosedur yang jelas, sederhana, juga mudah diakses semua kalangan sehingga tidak ada lagi hambatan-hambatan dalam proses pelayanan, hal tersebut juga dapat meningkatkan jaminan waktu yang lebih kondusif.
3. Menempel papan informasi yang besar dan jelas yang berisikan prosedur berbagai kepentingan serta membuat web sebagai akses yang dapat lebih mudah dijangkau dengan cara online, hal ini dapat membuat lebih efesiennya waktu pelayanan.
4. Membuat aturan internal serta sanksi tegas terhadap para petugas yang ketus atau cuek pada pengunjung, serta apabila ada petugas yang dengan

sengaja bagi pekerja yang meninggalkan kantor saat jam kerja untuk kepentingan diri sendiri.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN

Departemen Agama Republik Indonesia, *Terjemah Alqur'an Al-Hakim*. Surabaya: Sahabat ilmu, 2001.

BUKU

Badu Ahmad, *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari, 2011.

Nasrul Syakur Chaniago, *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citra Pustaka Media Perintis, 2011.

Abdurrahman Fatoni. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta; PT. Rinekha Cipta, 2006.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.

HR Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006.

Indrati Maria Farida, *Ilmu Perundang-undangan*. Yogyakarta; Kanisus, 2007.

Lexy J Moleong , *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT Remaja Rosdakarya, 2006.

Marbun SF, *Peradilan Tata Usaha Negara*. Yogyakarta: Liberty, 2003.

Maulidia Sri, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV Indra Prahasta, 2014.

Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.

Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.

Hadari Nabawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1990.

Ngorang Philipus, *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Depok: Rajawali Pers.2004

Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media sahabat cendekia, 2019..

P. Sibuea Hotma, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Jakarta: Erlangga, 2010.

Sailendra Annie, *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing, 2015.

- Soekanto Soerjono, *Efektifitas Hukum dan Pengaturan Sanksi*. Bandung: Remadja Karya, 1988.
- Soekanto Soerjono, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*. Jakarta: Raja grafindo persada, 2008.
- Soekanto Soerjono, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung:Alfabet, 2014.
- Sukriono Didik, Sirajuddin, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press, 2012.
- Zainal Asikin Dan Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

SKRIPSI

- Christarto Andry Benefinto, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta”. Skripsi, Universitas Atma Jaya , 2010.
- Fahrezi Afan, “Standarisasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19”. Skripsi, Universitas Kiai Haji Zinuddin Zuhri Purwokerto, 2022.
- Humairoh Emy, “Implementasi Pelayanan E-government mrlalui penerapan program smart kampng menurut peraturan bupati no. 18 tahun 2016 studi Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi Uin KH Achmad Shiddiq Jember, Jember 2022.
- Ramlia, “Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif Siyash Syar’iyyah”.Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021.
- Tamam Badrut “Implementasi Pasal 10 Huruf G Pp No. 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan Perspektif Siyash Idariyah (Studi Kecamatan Mayang Kabupaten Jember)”. Skripsi Uin KH Achmad Shiddiq Jember, Jember 2021.
- Utami Annisa Fani Dwi, “Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bondowoso”. Skripsi, Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Wardhani Ayu Kusuma, “Efektifitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018.

JURNAL

Dwimawanti Ida Hayu, *Kualitas Pelayanan Publik*, Dialogue JIAKP Volume 1, Nomor 1, 2004, 113.

<http://e-jurnal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723.pdf>. Diakses pada 30 Oktober 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/efektif> diakses pada 30 November 2022

Leman M Yusuf, "Fungsi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia". *Jurnal Penelitian dan Karya Tulis Ilmiah*, Vol. 1, (Januari-Juni, 2019), 102-103
<https://ejournal.unis.ac.id/index.php/pelita/article/view/70>.

Monoarfa Heryanto, *Efektifitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*,
<https://ejournal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891>

Santoso Lukman. "Problematika Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam Eksekusi Putusan PTUN", *Jurnal Islamica*, Vol. 13, No. 1, (2016), 117,
<https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/justicia/article/view/457/445>.

WEBSITE

"Letak Geografis Kabupaten Jembrana", diakses di https://jembranakab.go.id/?module=geografi_topologi pada 6 September 2023

"Struktur Organisasi dan Fungsi Camat Jembrana", diakses di https://jembrana.go.id/index.php?module=struktur_org&unit=407 pada 6 September 2023

PERATURAN PERUNDANG-UNDANG

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sekretariat Negara Republik Indonesia .Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang Baik

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Daerah Kabupaten Jembrana Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik.

WAWANCARA

Sulaihah, diwawancarai oleh penulis, Kantor Kecamatan Jembrana, 26 Januari 2023

Agung, diwawancarai oleh penulis, Kantor Kecamatan jembrana, 25 Januari 2023

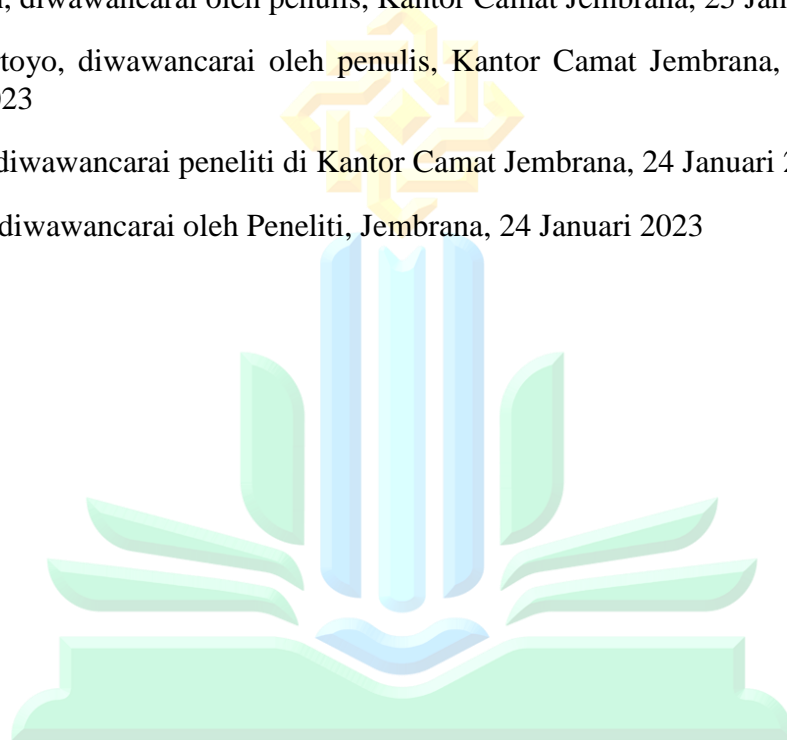
Miskatul Anwar, diwawancarai oleh penulis, Kantor Kecamatan Jembrana, 25 Januari 2023

Ni Wayan, diwawancarai oleh penulis, Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

Made hartoyo, diwawancarai oleh penulis, Kantor Camat Jembrana, 25 Januari 2023

Ni ketut, diwawancarai peneliti di Kantor Camat Jembrana, 24 Januari 2023

Supriani, diwawancarai oleh Peneliti, Jembrana, 24 Januari 2023



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diana Rohma
NIM : S20193021
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah
Universitas : UIN KHAS Jember

Menyatakan dengan semestinya bahwa hasil penelitian ini tidak mengandung plagiarisme karya penelitian atau karya ilmiah orang lain, selain yang telah dikutip secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan hasil penelitian ini mengandung plagiarisme dan terdapat klain dari pihak lain, saya setuju untuk ditangani sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Oleh karena itu pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 26 September 2023

Saya yang menyatakan



Diana Rohma
NIM S20193021

LAMPIRAN I : PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK CAMAT JEMBRANA

1. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di kantor Kecamatan Jembrana?
2. Apakah dalam proses melayani pelanggan, petugas menggunakan alat bantu?
3. Apakah kantor Camat Jembrana memiliki Standar Operasional Pelayanan yang jelas?
4. Bagaimana petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
5. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu?
6. Menurut bapak, apakah setiap keluhan pelanggan ditanggapi dengan baik oleh petugas?
7. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
8. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
9. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Jembrana?
10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Jembrana?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KETUA PELAYANAN UMUM

1. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di kantor Kecamatan Jembrana?
2. Apakah dalam proses melayani pelanggan, petugas menggunakan alat bantu?

3. Apakah kantor Camat Jembrana memiliki Standar Operasional Pelayanan yang jelas?
4. Bagaimana petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
5. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu?
6. Menurut ibu, apakah setiap keluhan pelanggan ditanggapi dengan baik oleh petugas?
7. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
8. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
9. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Jembrana?
10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Jembrana?

**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK STAFF KANTOR CAMAT
JEMBRANA/RESEPSIONIS**

1. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Camat Jembrana?
2. Apakah dalam proses melayani pelanggan, petugas menggunakan alat bantu?
3. Apakah Kantor Camat Jembrana memiliki standar pelayanan yang jelas?
4. Bagaimana petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
5. Apakah petugas melakukan pelayanan tepat waktu?

6. Menurut ibu, apakah petugas selalu menanggapi keluhan dari masyarakat?
7. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
8. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Jembrana?
9. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Jembrana?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK MASYARAKAT JEMBRANA

1. Bagaimana petugas pelayanan memberikan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Camat Jembrana?
2. Apakah dalam proses melayani pelanggan, petugas menggunakan alat bantu?
3. Apakah Kantor Camat Jembrana memiliki standar pelayanan operasional yang jelas?
4. Bagaimana petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
5. Menurut ibu/bapak, apakah petugas menanggapi jika ada keluhan dari pelanggan?
6. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
7. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
8. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Jembrana?
9. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Jembrana?

LAMPIRAN II : DOKUMENTASI PENELITIAN

a. Pengurus dan Staff Kantor Camat Jembrana



Wawancara dengan Bapak Camat Jembrana



Wawancara dengan Kepala Pemerintahan dan Pelayanan Umum



Wawancara dengan penjaga front office/resepsionis

b. Pengguna Layanan Di Kantor Camat Jembrana



Wawancara dengan Bapak Made Hartoyo Yasa



Wawancara dengan Ibu Sulaihah



Wawancara dengan Bapak Miskatul Anwar

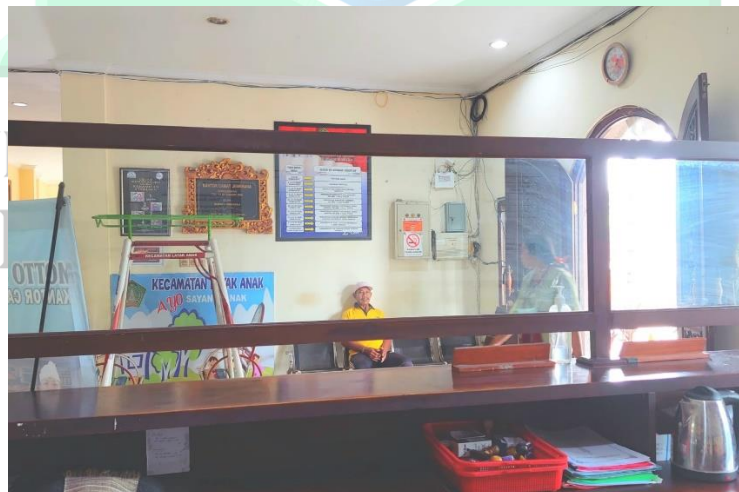


Wawancara dengan Ni Ketut Alit Supriani

c. Fasilitas Di Kantor Camat Jembrana



Situasi saat proses pelayanan kepada masyarakat



Situasi di ruang tunggu



Fasilitas parkir sepeda motor



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN III : DOKUMEN IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail : syariah@uinkhas.ac.id Website : www.uinkhas.ac.id

No : B-3546/ Un.22/ 4.a/ PP.00.9/12/ 2022 26 Desember 2022
Hal : Permohonan Izin Penelitian
Yth : **Bupati Jembrana**
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal,
Pelayanan Terpadu satu Pintu dan
Tenaga Kerja Kab. Jembrana

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Diana Rohma
Nim : S20193021
Semester : 7
Jurusan/Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kabupaten Jembrana Perspektif Peraturan Daerah No 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik



KL

R

Surat Pengantar Izin Penelitian dari Fakultas Syariah ke PTSP



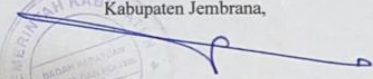
PEMERINTAH KABUPATEN JEMBRANA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Surapati No. 1 Tlp. (0365)41210 Negara - Bali

K e p a d a
Nomor : 070/ 65 /Kesbangpol/2022 Yth. Diana Rohma
Lampiran : - di -
Perihal : **Rekomendasi.**
Tempat.

1. Dasar: Surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Tanggal 18 Desember 2022, Nomor : B-35 44/Un.22/4.a/PP.00.9/12/2022, Perihal Permohonan ijin Penelitian
2. Setelah mempelajari dan meneliti rencana kegiatan yang diajukan, maka dapat diberikan rekomendasi kepada :
Nama : Diana Rohma
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Jalan Gunung Agung Gang VI LingK.Ketugtug, Kel. Loloan Timur,
Kec. Jembrana
Lokasi : Kantor Camat Jembrana
Jumlah Peserta : 1 Orang
Lamanya : 01 Januari – 01 Februari 2023
3. Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan mematuhi ketentuan sebagai berikut :
 - a. Sebelum melakukan kegiatan agar melaporkan kedatangannya kepada Dinas / Badan / Bagian di Lingkungan Pemkab. Jembrana atau pejabat yang ditunjuk.
 - b. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan bidang / judul survey. Apabila melanggar ketentuan Rekomendasi akan dicabut dihentikan segala kegiatannya.
 - c. Mentaati sesuai ketentuan Perundang – undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 - d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini telah berakhir, sedangkan kegiatan pelaksanaan belum selesai, maka perpanjangan Rekomendasi agar diajukan kepada Instansi pemohon.
 - e. Menyerahkan hasil kegiatan kepada Pemda Jembrana, melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jembrana 1 (satu) buah.

Jembrana, 26 Desember 2022
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Jembrana,


I Ketut Eko Susila Artha Permana, SE.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP.19730117 199803 1 003

Tembusan disampaikan Kepada Yth.

1. Bupati Jembrana di Negara (sebagai laporan).
2. Sekretaris Daerah Kab. Jembrana (sebagai laporan)
3. Camat Jembrana di Jembrana (untuk diketahui)

Surat Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa Politik (ACC)



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBRANA

KECAMATAN JEMBRANA

Jalan Jenderal Sudirman NO. 55x Jemberana, Telepon (0365) 42546, Kode Pos: 82217

Jalan Jenderal Sudirman NO. 55x Jemberana, Telepon (0365) 42546, Kode Pos: 82217

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 800/ 27 /CMT.JBR/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Kadek Agus Arianta, SSTP, M.Si**
N I P. : 19790808 199711 1 001
Pangkat / Gol. : Pembina Tk.I (IV/b)
Jabatan : Camat Jemberana

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : DIANA ROHMA
NIM : S20193021
Fakultas : Fakultas Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di Kecamatan Jemberana Kabupaten Jemberana selama 1 (satu) bulan, terhitung mulai tanggal 01 Januari 2023 sampai dengan 01 Pebruari 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT JEMBRANA
KABUPETAN JEMBRANA PERSPEKTIF PERATURAN DAERAH
NOMOR 2 TAHUN 2016 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.


Jemberana, 7 Pebruari 2023

Camat Jemberana

Kadek Agus Arianta, SSTP., M.Si
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP: 19790808 199711 1 001





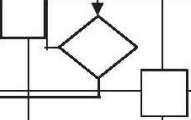


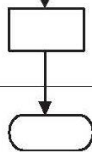
Surat Laporan Selesai Penelitian Dari Kantor Camat Jemberana
Kab. Jemberana

LAMPIRAN IV: SOP Kantor Camat Jembrana

 <p style="text-align: center;">KECAMATAN JEMBRANA</p>	Nomor SOP	060/ / 5/KEC. JBR/ORG/2021
	Tgl Pembuatan	
	Tgl Revisi	
	Tgl Pengesahan	
	Disahkan Oleh	Camat Jembrana
	Nama SOP	Pelayanan Pengaduan
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 6. Peraturan Daerah Kabupaten Jembrana Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 7. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Prosedur Pelayanan Pengaduan 2. Memahami perilaku petugas pelayanan 	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Administrasi Surat Masuk dan Surat Keluar 2. SOP Administrasi Kependudukan 3. SOP Administrasi Ketentraman dan Ketertiban 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Register 2. Komputer 3. Lembar Disposisi 4. Regulasi 	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika tidak melaksanakan SOP ini dengan baik maka akan terjadi kelambatan memberikan tanggapan pengaduan 2. Jika tidak melaksanakan SOP ini maka kepuasan Pelayanan Publik belum maksimal 	Data Pengaduan (Penerimaan)	

J E M B R A N A

Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
	Camat	Sekcam	Kasi	Petugas Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
SOP Pelayanan Pengaduan								
1 Petugas menerima dan mencatat dalam buku register pengaduan baik secara langsung, SMS, Telpn, Email, WA, dan Medsos lainnya.					Surat Pengaduan, Buku Register	5 Menit	Surat pengaduan	
2 Sekcam mempelajari dan memahami pengaduan lanjut mendisposisikan kepada Kasi terkait dengan materi pengaduan					Surat Pengaduan yang disposisi		Surat pengaduan	
3 Kasi menindaklanjuti dengan menyusun Draf tanggapan pengaduan diajukan Camat					Draf tanggapan pengaduan	10 menit	Surat pengaduan terintegrasi	
4 Camat mengoreksi Draf. Tanggapan apabila sudah sesuai untuk memberikan klarifikasi terhadap pengaduan, mendisposisikan Petugas pengaduan untuk menyampaikan tanggapan pengaduan, Apabila Draf. Pengaduan belum dapat memberikan jawaban Materi pengaduan dikembalikan ke Kasi untuk diperbaiki.						60 menit	Surat pengaduan terintegrasi	
5 Petugas penerima pengaduan menyampaikan tanggapan terhadap pengaduan yang terjadi dalam buku register. Dan serta tanggapan diarsipkan.								
Waktu yang di butuhkan								

Pelaksanaan		Mutu Baku					Ket			
A. SOP Administrasi Barang Belanja Modal		Camat	Sekcam	Kasi/Kasubag	Kasubag Umum dan Kepegawaian/PPTK	JFU. Barang dan Jasa	Kelengkapan Berita Acara	Waktu	Output	
1.	JFU. Menerima barang dari PPTK							15 menit	Barang dicatat dalam	
2.	JFU. Barang dan Jasa mencatat barang belanja modal ke dalam Buku Register Penerimaan Barang untuk selanjutnya dituangkan pada BI						Kartu dan Buku Inventaris barang	15 menit	Barang dicatat dalam kartu dan buku Inventaris barang	
3.	JFU. Barang dan Jasa pencatatan Barang Inventaris sesuai Kode Barang pada KIR						Blangko KIR	15 menit	Blangko KIR telah terisi nama barang inventaris	
4.	JFU. Barang dan Jasa membuat konsep laporan belanja modal/aset tetap						Balangko, Laporan, kartu, surat keluar	60 menit	Konsep Laporan	
5.	Kasubag Umum dan Kepegawaian mengecek Konsep Laporan belanja modal/aset.				Y		Konsep Laporan	15 menit	Konsep Laporan sudah di cek.	
6.	Sekcam mengecek dan paraf konsep laporan belanja modal/aset.						Konsep Laporan	15 menit	Konsep laporan sudah di paraf	
7.	Camat menanda tangani Laporan belanja modal/aset tetap.						Laporan	5 menit	Laporan Barang inventaris	
8.	JFU. Barang dan Jasa mengirim laporan belanja modal/aset tetap ke BPKAD						Laporan	90 menit	Tanda tangan penerima laporan	
9.	Pengarsipan						Laporan	10 menit	Laporan telah di Arsipkan	
	Waktu yang di butuhkan.....							240menit		



KECAMATAN JEMBRANA

Nomor SOP	060/ / 3/KEC.JBR/ORG/2021
Tgl Pembuatan	
Tgl Revisi	
Tgl Pengesahan	
Disahkan Oleh	Camat Jembrana
Nama SOP	Pelayanan Bahan Bakar Minyak (BBM)

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pengendalian Penggunaan Bahan Bakar Minyak	<ol style="list-style-type: none"> Memahami prosedur permohonan BBM Memahami aturan standarisasi BBM

<p>KECAMATAN JEMBRANA</p>	Nomor SOP
	Tgl Pembuatan
	Tgl Revisi
	Tgl Pengesahan
	Disahkan Oleh
	Nama SOP

Dasar Hukum	Kualifikasi
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Jembrana Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan 	Memaha

Keterkaitan	Peralata
1. SOP Administrasi Kepegawaian	<ol style="list-style-type: none"> Komp ATK Blanko

Peringatan	Pencatat
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka ijin keluar dinas kantor pegawai / ijin mendahului pulang kantor pegawai tidak bisa dilakukan	Suai Ijin










<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Peraturan Daerah Kabupaten Jembrana Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
--

<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Jember 6. Keputusan Bupati Jember Nomor 44 Tahun 2020 tentang Standarisasi Pemberian Bahan Bakar Minyak 7. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan 	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Administrasi Surat Masuk dan Surat Keluar 2. SOP Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tugas 2. Lembar Disposisi 3. Surat Permohonan BBM 4. Regulasi/Aturan
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika tidak melaksanakan SOP ini maka akan terjadi kelambatan dalam memberikan pelayanan BBM 2. Jika tidak melaksanakan SOP ini maka kegiatan tidak dapat berjalan dengan maksimal dan penggunaan BBM tidak sesuai dengan standarisasi 	Permohonan BBM dan Struk BBM



KECAMATAN JEMBRANA

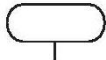



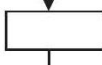

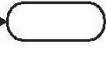
	Nomor SOP	060/ /32 /KEC.JBR/ORG/2021
	Tgl Pembuatan	
	Tgl Revisi	
	Tgl Pengesahan	
	Disahkan Oleh	Camat Jembrana
Nama SOP	Penertiban penduduk pendatang	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan3. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Jembrana4. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan5. Peraturan Bupati Jembrana Nomor 13 Tahun 2019 tentang pelaksanaan pendataan penduduk nonpermanen	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami administrasi kependudukan2. Memahami ke tentraman dan ketertiban umum	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Surat masuk dan Surat keluar2. SOP Administrasi Kependudukan	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer/Leptop2. ATK3. Kendaraan4. Buku registrasi	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
Jika SOP ini tidak di buat, maka Penertiban penduduk pendatang bisa terhambat.	Surat, Disposisi Camat, Surat Tugas, Penduduk Pendatang	

Uraian Prosedur SOP Penertiban penduduk pendatang						Mutu Baku			Ket
		Camat	Kasi	Tim	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Printah/petunjuk Camat					Printah/petunjuk Camat	15 menit	Printah/petunjuk Camat	
2	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum menindaklanjuti perintah Camat					Printah/petunjuk Camat	15 menit	Konsep penertiban penduduk pendatang	
3	Tim penertiban penduduk pendatang melaksanakan rapat				Data penduduk pendatang		120 menit	Hasil rapat Penertiban penduduk pendatang	
4	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum menindaklanjuti hasil rapat penertiban penduduk pendatang dengan menyusun konsep surat penertiban penduduk pendatang					Hasil rapat Penertiban penduduk pendatang	60 menit	Konsep surat penertiban penduduk pendatang	
5	Surat Penertiban penduduk pendatang di tanda tangan Camat					Konsep surat penertiban penduduk pendatang	15 menit	Surat penertiban penduduk pendatang sudah di tanda tangan	
6	JFU Mengirim surat Penertiban penduduk pendatang ke desa.					Surat penertiban penduduk pendatang	420 menit	Camat Surat Penertiban penduduk pendatang sudah di kirim ke desa	
7	Tim Penertiban penduduk pendatang melaksanakan kegiatan.					Sarana dan prasarana	240 menit	Kegiatan penertiban penduduk pendatang sudah dilaksanakan	
8	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum melaporkan hasil kegiatan Penertiban penduduk pendatang kepada Camat					Laporan kegiatan surat penertiban penduduk pendatang	30 menit	Melaporkan hasil kegiatan kepada Camat	
9	JFU Mengarsipkan hasil kegiatan Penertiban penduduk								
10	Waktu yang di butuhkan 930 menit								




KECAMATAN JEMBRANA

Nomor SOP	060/ / 39/KEC.JBR/ORG/2021
Tgl Pembuatan	
Tgl Revisi	
Tgl Pengesahan	
Disahkan Oleh	Camat Jembrana
Nama SOP	Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan3. Permenkumham Nomor 19 Tahun 2010 tentang Pencatatan Sipil4. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Jembrana5. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Pekutatan	Memahami administrasi kependudukan
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Surat keluar dan surat masuk.	1.Komputer 2. ATK 3.Buku register kependudukan
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Jika SOP ini tidak di buat, maka registrasi pelayanan kependudukan tidak dapat berjalan dengan baik	Data Administrasi Kependudukan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Kasi/Pejabat	JFU	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
	Registrasi Berkas Administrasi Kependudukan							
1.	Pemohon menyerahkan berkas administrasi kependudukan.				Berkas	15 menit	Berkas	Berkas diterima
2.	JFU memverifikasi berkas administrasi kependudukan sesuai dengan persyaratan.				Berkas	10 menit	Berkas	Berkas sudah diverifikasi
3.	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum memeriksa berkas administrasi kependudukan.				Berkas	10 menit	Berkas	Berkas sudah ditanda
4.	Pejabat menanda tangani berkas administrasi kependudukan				Berkas	5 menit	Berkas	tangani
5.	JFU. Meregistrasi berkas administrasi kependudukan				Berkas	15 menit	Berkas	Berkas sudah di registrasi dan di stempel
6.	JFU. Menyerahkan berkas administrasi kependudukan kepada pemohon				Berkas	5 menit	Berkas	Berkas diterima pemohon
	Waktu yang di butuhkan					60 menit		



KECAMATAN JEMBRANA

 KECAMATAN JEMBRANA	Nomor SOP	060/ / 40/KEC.JBR/ORG/2021
	Tgl Pembuatan	
	Tgl Revisi	
	Tgl Pengesahan	
	Disahkan Oleh	Camat Jembrana
Nama SOP	Pelayanan Perekaman E-KTP	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan3. Permenkagri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Pencatatan Sipil4. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Jembrana5. Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Pekutan	Memahami administrasi kependudukan	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Surat keluar dan surat masuk.2. SOP Registrasi Berkas Administrasi Kependudukan	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. ATK3. Buku register kependudukan	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
Jika SOP ini tidak di buat, maka Pelayanan Perekaman E-KTP tidak dapat berjalan dengan baik	Berkas Kependudukan, Data Perekaman E-KTP.	

BIODATA PENULIS



Nama : Diana Rohma
Tempat, Tanggal Lahir : Jembrana, 12 November 2000
Nim : S20193021
Fakultas : Syariah
Jurusan/Prodi : Hukum Islam/ Hukum Tata Negara
Alamat : Jl. Gunung Agung, Gg VI, Ketugtug, Loloan Timur, Negara, Bali.

Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

SDN 2 Loloan Timur : 2007-2013

MTs N 4 Jembrana : 2013-2016

MAN 1 Probolinggo : 2016-2019

UIN KHAS Jember : 2019- Sekarang

2. Pendidikan Non Formal

Pondok Pesantren Nurul Jadid, Paiton-Probolinggo

Pengalaman Organisasi

1. Osim Mts N 4 Jembrana : 2014-2015

2. Sekretaris Kementerian Sosial KOMPAS : 2021-2022