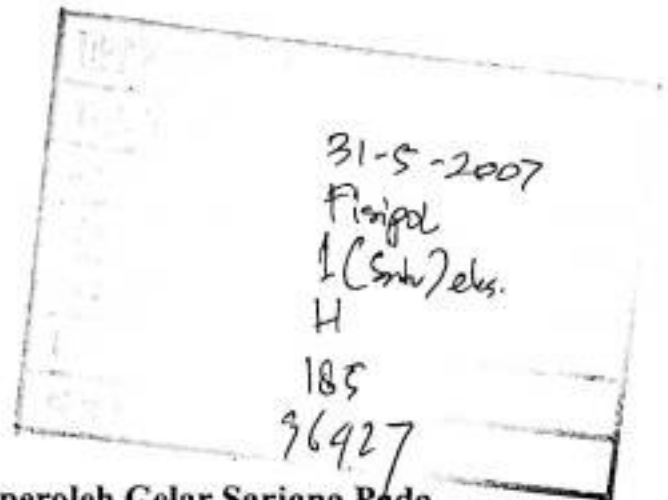


**KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN LIMBORO KABUPATEN POLEWALI MANDAR  
SULAWESI BARAT**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin**

**Oleh :**

**SURIANA  
E 121 03 007**

**JURUSAN POLITIK PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2007**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan  
Limboro Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat

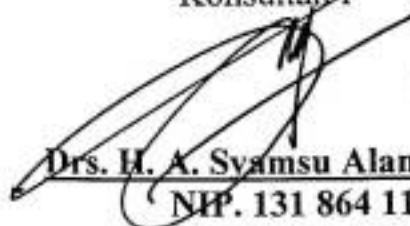
Nama Mahasiswa : Suriana

Nomor Pokok : E 121 03 007

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas  
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Politik Dan Pemerintahan Program Studi  
Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin.

Menyetujui

Konsultan I

  
Drs. H. A. Syamsu Alam, M. Si.  
NIP. 131 864 112

Konsultan II

  
H. Suhardiman Syamsu, S. Sos, M.Si  
NIP. 131 288 279

Mengetahui :

Ketua jurusan Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin

  
Dr. Armin Arsyad, M. Si  
NIP. 130 785 086

DEPARTEMEN  
UNIVERSITAS  
JUR. ILMU POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FACIP

## HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI

Nama Mahasiswa : SURIANA  
Nomor Pokok : E 121 03 007  
Jurusan : ILMU POLITIK DAN ILMU PEMERINTAHAN  
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

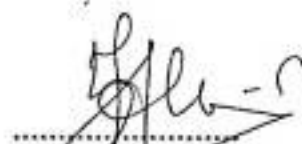
Telah di terima oleh Tim Evaluasi Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan pada: Hari Rabu 16 Mei 2007.

### Tim Evaluasi

Ketua : Drs. M. Jafar Nassa, M. Si.



Sekretaris : H. Suhardiman Syamsu, S. Sos, M.Si.



Anggota : 1. Drs. H. Syamsu Alam, M. Si.



2. Dra. Hj. Rabina Yunus, M. Si.



3. Drs. Abdul Salam Muchtar



## ABSTRAKSI

**SURIANA**, Nomor pokok E 121 03 007, Program Studi Ilmu Pemerintahan jurusan Ilmu Politik Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, menyusun Skripsi dengan Judul “ **KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LIMBORO KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT** “

Di bawah bimbingan Drs. H. A. Syamsu alam M. Si dan H. Suhardiman Syamsu S. Sos. M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, dan kegunaan dari penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah Kecamatan Limboro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, di harapkan dapat menjadi masukan dalam menyusun dan menyempurnakan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan umum, dan di harapkan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah. Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah berbentuk survey, yaitu penelitian lapangan dengan mengumpulkan data dan informasi dari informan dan responden melalui kuesioner sebagai instrument pengumpul data primer tentang kinerja aparat dalam pelayanan publik. Tipe Penelitian yang di gunakan adalah Deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan permasalahan yang ada dilokasi.

Sampel yang digunakan adalah sampel untuk Pegawai Kantor Kecamatan Limboro dan sampel masyarakat sampel yang ditemui dan diambil secara acak dan dianggap cocok sebagai sumber data. Data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan teknik kuesioner kepada pihak masyarakat , wawancara khususnya dalam hal ini pihak Kecamatan , kepustakaan dan observasi langsung terhadap tempat yang akan diteliti. Data dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi dan presentase dan hasil wawancara dengan pihak Kecamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Aparat pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayanan umum terhadap masyarakat Kecamatan Limboro tergolong sudah efektif dari segi waktu. Sedangkan dari segi biaya yang di gunakan dalam mendapatkan pelayanan umum bermacam-macam.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LIMBORO KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT** “

Proses penulisan skripsi ini mulai dari proposal penelitian hingga pengolahan data, melibatkan banyak pihak yang sangat memberi andil besar pada penulis, oleh karena itu penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. dr. Idrus A. Paturusi, Sp. B, Sp. B.O., selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Deddy T. Tikson, Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak DR. Armin Arsyad, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu politik dan Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Drs. H. A. Syamsu Alam, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5. Bapak Drs. H. A. Syamsu Alam, M. Si., selaku konsultan I dan Bapak H. Suhardiman Syamsu, S. Sos. M. Si, selaku konsultan II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat kepada penulis.
6. Terima kasihku kepada seluruh dosen FISIPOL, atas didikan pengetahuan selama dalam perkuliahan.
7. Bapak Rahmadi, SH. MM, selaku Camat Limboro beserta staf yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Untukmu wahai Bunda dan Ayah, aku tidak dapat mengucapkan kata terima kasih karena itu tidak cukup untuk mewakili seluruh pengorbanan yang selama ini engkau berikan, semoga Allah SWT senantiasa menyelimutimu dengan Rahmat dan kasih sayangnya.

9. Teruntuk Adhi, Terima Kasih atas segala Pengertiannya, dorongan dan bantuannya selama penulis merampungkan skripsi.
10. Teruntuk seluruh teman-teman Konstitusi O3 Himapem FISIP UNHAS, atas dorongan dan semangat, kebersamaan kita akan menjadi kenangan yang takkan terlupakan.
11. Sahabat-sahabat penulis: Eva, Sundari, Ani. R, Itha, Vina, Ani, Tuti, dan Keluarga besar pondok Primasari : Budi, Rais, Adhan, Thiar, K' Iccang, Ina Pertanian, K' Itha, K'Ati, Inna FKG. Terima Kasih atas segala bantuan, pengertiannya, dan kebersamaan selama penulis merampungkan skripsi.
12. Dan terima kasih kepada seluruh yang terlibat dalam penelitian ini atas dukungan dan kerja samanya, semoga persembahan dalam karya ini dapat bermanfaat dan sebagai salah satu sugesti untuk membangun peradaban yang lebih baik dari hari ini.

Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan bagi perbaikan selanjutnya.

Semoga bermanfaat, Amin.....

*Wabillahi Taufik Walhidayah*

*Assalamu Alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Makassar, 2007

**Penulis**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
1.5. Kerangka Konseptual.....	6
1.6. Metode Penelitian. ....	18
1. Lokasi Penelitian.....	18
2 Tipe dan Dasar Penelitian .....	18
3. Populasi dan Sampel .....	18
4. Teknik Pengumpulan Data.....	20
1.7. Analisis Data.....	21
1.8. Definisi Operasional .....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Kinerja .....	24
2.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja .....	26
2.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	30
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	38
2.2.2 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik .....	39
2.2.3 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik.....	41
2.3. Pengertian Pemerintah Wilayah Kecamatan.....	43

### **BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

3.1.	Keadaan Geografis.....	47
3.2.	Keadaan Demografi .....	48
3.3.	Struktur Sosial Budaya .....	54
3.4.	Gambaran UmumKecamatan Limboro.....	55
3.4.1.	Struktur Organisasi Kecamatan .....	55
3.4.2.	Sarana Dan Prasarana .....	62

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Pelayanan Administrasi di Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar .....	63
4.1.1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP) .....	63
4.1.2.	Kartu Keluarga (KK) .....	64
4.1.3.	Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) .....	64
4.1.4.	Izin Mendirikan Bangunan .....	65
4.2.	Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik.....	66
4.2.1.	Produktivitas Aparat Kecamatan .....	67
4.2.2.	Ketaatan Terhadap Peraturan.....	69
4.2.3.	Kedisiplinan .....	78
4.3.1.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparat dalam Memberikan Pelayanan Publik .....	84
4.3.1.	Tingkat Pendidikan .....	85
4.3.2.	Pengalaman Kerja .....	87

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	91
5.2	Saran .....	93

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Komposisi Mata Pencaharian Penduduk.....	49
Tabel 2	Jumlah Penduduk.....	50
Tabel 3	Kepadatan Penduduk.....	51
Tabel 4	Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	52
Tabel 5	Jumlah Sarana Dan Prasarana.....	53
Tabel 6	Jumlah Dan Jenis Tempat Ibadah.....	54
Tabel 7	Badan Struktur Organisasi Kecamatan.....	59
Tabel 8	Data Pegawai Kecamatan.....	60
Tabel 9	Jumlah Ruang Kerja Kecamatan.....	61
Tabel 10	Jumlah Fasilitas Ruang Kerja.....	62
Tabel 11	Pendapat Responden Tentang Sikap Dan Perilaku Aparat Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan.....	67
Tabel 12	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Aparat Kecamatan Dalam Memberikan Informasi Pelayanan.....	68
Tabel 13	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan KTP.....	70
Tabel 14	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan KTP.....	71
Tabel 15	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan KK.....	72
Tabel 16	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan KK.....	74
Tabel 17	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan SKKB.....	75
Tabel 18	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan SKKB.....	75
Tabel 19	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan IMB.....	76
Tabel 20	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan IMB.....	77
Tabel 21	Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan.....	78
Tabel 22	Tanggapan Responden Tentang Kehadiran Aparat Kecamatan.....	79
Tabel 23	Tanggapan Responden Tentang Transparansi Proses Pelayanan.....	80
Tabel 24	Tanggapan Responden Tentang Hasil Layanan yang Sesuai Dengan Keinginan Masyarakat.....	81
Tabel 25	Rekapitulasi Kedisiplinan Aparat Kecamatan.....	82
Tabel 26	Tingkat Pendidikan Aparat Kecamatan.....	86
Tabel 27	Lamanya Bekerja Sebagai Aparat Kecamatan.....	88
Tabel 28	Tanggapan Responden Tentang Sarana Pelayanan.....	90

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Era Globalisasi dunia ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun kehidupan bermasyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik dari aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan keharusan dan bersifat mutlak dalam menghadapi tantangan globalisasi tersebut. Pelaksanaannya perlu dilakukan melalui pendekatan-pendekatan baru dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien tanpa mengorbankan persamaan hak dan kewajiban warga Negara. Kebijakan tersebut di tuntut untuk lebih transparan dan dapat di pertanggungjawabkan serta menguntungkan rakyat banyak dan bukan menguntungkan orang perorangan atau golongan tertentu.

Aparatur pemerintah harus mampu bekerja secara optimal dalam menyikapi perubahan tatanan yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima, pemberdayaan, peningkatan produktivitas dan kapasitas masyarakat.

Aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan Abdi Masyarakat memberikan konsekuensi untuk melaksanakan pelayanan secara profesional kepada masyarakat, sebab telah terjadi pergeseran paradigma dimana aparat pemerintah sebagai agen pembangunan yang akan lebih berperan sebagai fasilitator dan motivator dalam proses pembangunan. Peranan aparat pemerintah dalam kondisi seperti ini akan lebih banyak berfokus kepada layanan publik. Hal ini sesuai dengan paradigma baru dalam pelayanan yang merupakan suatu konsep yang mengantar seseorang untuk



menciptakan realitasnya sehingga memungkinkan untuk melakukan perbaikan kebiasaan dari aparatur yang dilayani masyarakat menjadi aparatur yang melayani masyarakat, serta bahwa aparatur pemerintah harus lebih menampakkan abdi masyarakat dibanding dengan abdi Negara sebagai fungsi utamanya.

Harapan peningkatan kualitas aparat pemerintah seiring dengan “angin” reformasi yang digulirkan mahasiswa dan masyarakat yang menghendaki pemerintahan yang bersih dan berwibawa, penegakan supremasi hukum serta bebas dari unsur korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dalam jalannya roda pemerintahannya sehari-hari, sehingga terwujud good governance yaitu cara mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa di andalkan dan administrasinya bertanggung jawab kepada publik.

Dengan berlakunya UU Otonomi daerah nomor 32 tahun 2004, telah terjadi perubahan terhadap sistem pemerintahan di daerah dimana dahulu menganut sistem sentralisasi kemudian diganti dengan sistem desentralisasi. Seiring dengan gerakan reformasi yang sedang berlangsung maka telah terjadi perubahan dalam berbagai aspek kehidupan bangsa, bernegara, dan bermasyarakat.

Untuk mengisi semangat gerakan reformasi tersebut diperlukan langkah-langkah nyata salah satu langkah yang penting adalah memperbaharui secara menyeluruh bangunan birokrasi pemerintahan, mengingat semakin luasnya kewenangan pemerintah daerah otonom dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, maka sudah sepatutnya pemerintah daerah harus membenahi kinerja aparat



pemerintahannya pada semua tingkatan dan jajaran sebagai langkah kongkrit menuju terciptanya aparatur pemerintah yang tangguh, terpercaya, sehat, bersih, dan berwibawa.

Arus reformasi dalam birokrasi dengan berbagai permasalahannya mulai dari adanya gejala disfungsional, kurang profesional, merupakan tuntutan masyarakat yang harus segera di benahi. Hal ini merupakan di lema dalam birokrasi kita di mana seorang pegawai negeri diuntut untuk mengabdikan semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat.

Untuk melayani masyarakat secara profesional, di butuhkan suatu upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat itu sendiri. Terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik, yang menjadi batasan dalam penelitian ini yaitu berupa pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Kelakuan baik (SKKB), dan Surat Izin Mendirikan bangunan (IMB), sehingga menghasilkan kinerja birokrasi pemerintahan yang memuaskan bagi masyarakat.

Kenyataan yang terjadi di Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar, dimana kinerja aparat pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan kerja sehari-hari terkesan belum maksimal. Hal ini dapat di lihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari para pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai.

Sebagai aparat pemerintahan seharusnya seorang Pegawai Negri harus memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang diembannya sebagai abdi Negara dan abdi Masyarakat. Untuk itu Pegawai Negri yang baik harus memiliki keahlian di bidangnya masing-masing sehingga pada gilirannya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Memperhatikan kondisi pelayanan publik seperti yang di kemukakan di atas maka dapat di kemukakan bahwa penilaian masyarakat terhadap kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keadaan ini mengharuskan adanya langkah kongkrit dan strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Dengan latar belakang pemikiran tersebut, menjadi stimulant bagi peneliti untuk lebih jauh meninjau mengenai " Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat "

## **1.2. Rumusan masalah**

Adapun yang menjadi objek penelitian penulis dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi. Yang menjadi batasan dalam penelitian ini yaitu berupa pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas serta untuk menghindari meluasnya pembahasan, penulis membatasi dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja aparat dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik di kantor Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui kinerja aparat dalam memberikan pelayanan publik di bidang pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik?

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Di harapkan dapat bermanfaat bagi aparatur yang bertugas di bidang pelayanan publik, sebagai salah satu bahan acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Di harapkan dapat menjadi masukan dalam menyusun dan menyempurnakan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan umum.
3. Di harapkan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang maksimal dari aparat pemerintah.

## **1.5. Kerangka Konseptual**

### **1.5.1. Kinerja**

Secara Etimologi, kinerja berasal dari kata performance. Performance berasal dari kata to perform yang mempunyai beberapa masukan (entries) : (1) melakukan, (2) memenuhi atau menjalankan sesuatu, (3) melaksanakan suatu tanggung jawab, (4) melakukan sesuatu yang di harapkan oleh seseorang. dari masukan tersebut dapat di artikan, kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Kinerja pegawai didefenisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. senada dengan pendapat tersebut, kinerja diartikan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kedua konsep di atas menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaiannya yang ditetapkan secara bersama-sama.

konstansi dan kemampuan

Untuk mengukur kinerja seorang pegawai negeri ada beberapa tolak ukur yang dapat dijadikan patokan antara lain :

1. Produktivitas kerjanya,
2. Ketaatan menjalankan peraturan, dan
3. Kedisiplinan

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Rumusan di atas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Bernardin dan russel yang di kutip oleh DR. Achmad Ruky mengenai pengertian kinerja bahwa : prestasi kerja adalah catatan-catatan tentang hasil-hasil yang di peroleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Menurut Gordon B. Davis, Kinerja adalah :

“ Penampakan kemajuan seseorang dalam menghasilkan sesuatu yang tercermin dari hasil pekerjaan. Dengan demikian, kinerja baru akan di ketahui apabila seseorang dapat menghasilkan suatu pekerjaan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan”.

Menurut JP. Sianipar pengertian kinerja adalah: hasil dan fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu priode waktu tertentu.

Menurut Withmore kinerja adalah ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk

meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.

Untuk mengetahui terlaksana atau tidak tanggung jawabnya sudah tentu memerlukan standar. Oleh sebab itu, sebelum melaksanakan tugas dan tanggung jawab perlu ditentukan terlebih dahulu kriteria berhasil tidaknya pekerjaan yang akan dilaksanakan.

Menurut Moelyono mengartikan kinerja adalah: sebagai suatu yang dicapai atau prestasi yang dapat diperlihatkan.

Penilaian terhadap kinerja di maksudkan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu organisasi untuk memastikan bahwa setiap organisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi itu sendiri.

Tujuan pokok penilaian kinerja yaitu menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi semakin akurat terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem kerja yang semakin besar terhadap nilai-nilai organisasi.

### **1.5.2. Pelayanan Publik**

Pelayan merupakan istilah yang memiliki dimensi-dimensi makna yang senantiasa dipengaruhi oleh sudut pandang yang digunakan untuk melihatnya. Pelayanan mengandung makna suatu kegiatan yang mengurus, dan mengabdikan diri kepada orang banyak.

Pengertian pelayanan menurut Sarito Wirawan adalah :

“ Pelayanan pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan oleh karena itu ia merupakan suatu proses sebagai suatu kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan tentu adanya hal ini pelayanan aparat pemerintah itu di lakukan sebagai suatu kegiatan yang rutin dan berkesinambungan ”.

H. AS. Moenir mendefenisikan pelayanan adalah :

“ Sebagai suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hatinya.

Drs. The Liang Gie mengemukakan bahwa pelayanan adalah: kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri.

Pelayanan umum menurut S. Pramudji, mengartikan sebagai bentuk kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

Defenisi pelayanan publik menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara No. 63 / KEP / M. PAN / 7 / 2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dalam keputusan Menpan No 63 menyatakan bahwa hakikat “ pelayanan publik adalah pada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.



Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hakikat dari pelayanan publik itu adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengaktifkan suatu sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat di laksanakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreaktivitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan secara luas.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, maka dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan (Keputusan MENPAN NOMOR 63 Tahun 2003) sebagai berikut :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Keberhasilan pelayanan yang di berikan pada masyarakat sangat tergantung pada pemberian pelayanan ini dapat di kaji melalui mutu dan kualitas layanan tersebut, mutu dan kualitas layanan biasanya di pengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya: Sumber Daya Manusia, alokasi anggaran, sarana dan prasarana kerja.

### **1.5.3. Pemerintah Wilayah Kecamatan**

Pemerintah Kecamatan merupakan aparat kecamatan yang menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah kecamatan dan kebijakan-kebijakan daerah dimana Kecamatan itu berada.

Dalam konstelasi pemerintah di Indonesia, kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten dan Kota yang dipimpin oleh Kepala Kecamatan yang di sebut dengan Camat. Hal ini sejalan dengan pasal 126 UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah:

1. Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/ kota dengan perda berpedoman pada peraturan pemerintah.
2. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi Daerah.
3. Selain tugas sebagaimana pada ayat (2) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah meliputi :
  - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
  - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
  - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
  - d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
  - e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
  - f. Membina penyelenggaraan pemerintah Desa dan/ Kelurahan;
  - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau kelurahan

4. Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di angkat oleh Bupati/ Walikota atas usul Sekertaris Daerah Kabupaten/ Kota dari pegawai negri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dibantu oleh perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab pada Bupati/ Walikota melalui Sekertaris Daerah kabupaten/ Kota.
6. Perangkat kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bertanggung jawab pada camat .
7. Pelaksanaan ketentuan sebagaimana di maksud pada ayat (2). ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6) di tetapkan dengan peraturan Bupati atau Walikota dengan berpedoman pada peraturan pemerintah.

Aparat pemerintah Kecamatan menurut KEPMENDAGRI No. 158 Tahun

2004 tentang susunan organisasi Kecamatan terdiri dari :

1. Camat ;
2. Sekretaris Kecamatan atau sekretaris kepala Distrik, bagi Kecamatan di Provinsi Papua ;
3. Seksi Pemerintahan ;
4. Seksi ketentraman dan Ketertiban Umum;
5. Seksi lain dalam lingkungan Kecamatan yang nomankiurnya di sesuaikan dengan spesifikasi dan karakteristik wilayah kecamatan sesuai kebutuhan daerah;

## 6. Kelompok jabatan fungsional.

Tujuan utama di bentuknya Pemerintahan adalah untuk menjaga satu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya. Secara wajar, Pemerintah modern pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan pada masyarakat, memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Oleh karena itu, tugas-tugas pokok Pemerintahan mencakup bidang pelayanan:

- Menjamin di terapkanya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
- Melakukan upaya – upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang – bidang pelayanan publik.

Prof .Dr .Mr .Prajudi Atmosudirjo melihat birokrasi itu bagi setiap organisasi yang cukup besar justru menjadi stabilisatornya yang menjadi pemantap dari pada kelangsungan kehidupan organisasi.

Birokrasi mempunyai tiga arti yakni :

- Sebagai suatu tipe organisasi yang khas ;
- Sebagai suatu sistem ;dan
- Sebagai suatu jiwa kerja tertentu.

Dari ketiga pengertian birokrasi tersebut yaitu sebagai suatu tipe organisasi, sistem dan aparat maka dalam penulisan ini di batasi pada pengertian sebagai aparat, dalam hal ini aparat pemerintah kecamatan.

Dengan berorientasi pada beberapa pengertian di atas maka yang di maksud dengan kinerja aparat pemerintah kecamatan di dalam tulisan ini adalah kinerja yang di miliki aparat kecamatan untuk mencapai tujuan melalui kemampuan melaksanakan tugas yang di dukung oleh kemampuan struktur dan kemampuan lingkungan .

Menurut S. P. Siagian berpendapat :

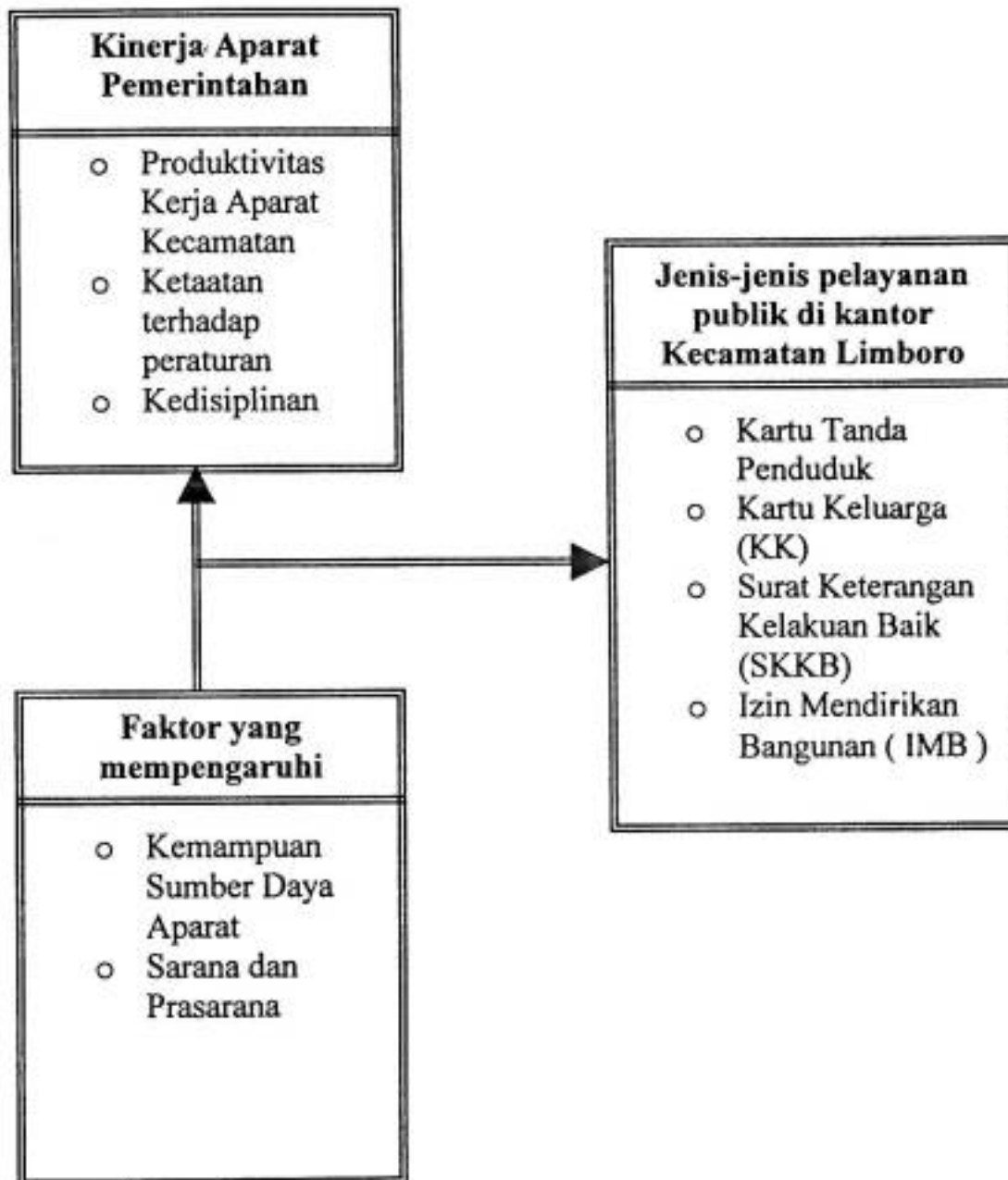
Yang di maksud dalam lingkungan fisik adalah kondisi kerja yang baik. Kondisi kerja yang baik disini terutama menyangkut segi fisik lingkungan kerja antara lain : (1) bangunan tempat kerja yang disamping menarik unntuk di pandang juga dibangun dengan mempertimbangkan keselamatan kerja; (2) ruang kerja yang legah dalam arti penempatan orang dalam suatu ruangan yang tidak baik mengakibatkan timbulnya perasaan sempit; (3) fentilasi untuk keluar masuknya udara segar yang cukup; (4) tersedianya peralatan kerja yang memadai ; (5) restoran baik di lingkungan organisasi atau sekitarnya yang mudah di capai karyawan ; (6) tersedianya tempat melakukan ibadah keagamaan seperti Musholah atau Mesjid di kompleks organisasi yang bersangkutan maupun di sekitar ; (7) tersedianya sarana angkutan yang khusus di perlukan bagi karyawan maupun angkutan umum yang nyaman, murah dan mudah diperoleh .

Berdasarkan pendapat di atas diketahui bahwa kondisi fisik birokrasi kecamatan adalah kondisi fisik yang bersifat material maupun yang bersifat non material . yang termasuk dalam kondisi fisik yang bersifat material dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana kerja yang meliputi tempat kerja / kantor, peralatan dan perlengkapan kerja / kantor . sedangkan yang termasuk kondisi fisik yang bersifat non material, adalah kondisi kerja yang meliputi jumlah pegawai, kualitas pegawai, dan pola rekrutmen dan penempatan aparat .



Berdasarkan pendapat di atas diketahui bahwa kondisi fisik birokrasi kecamatan adalah kondisi fisik yang bersifat material maupun yang bersifat non material . yang termasuk dalam kondisi fisik yang bersifat material dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana kerja yang meliputi tempat kerja / kantor, peralatan dan perlengkapan kerja / kantor . sedangkan yang termasuk kondisi fisik yang bersifat non material, adalah kondisi kerja yang meliputi jumlah pegawai, kualitas pegawai, dan pola rekrutmen dan penempatan aparat .

Adapun skema kerangka konseptual sebagai berikut:



## 1. 6. Metode penelitian

### a. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat.

### b. Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian adalah tipe penelitian Deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan permasalahan yang ada di lokasi penelitian.

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah berbentuk survey, yaitu penelitian lapangan dengan mengumpulkan data dan informasi dari informan dan responden melalui kuesioner sebagai instrument pengumpul data primer tentang kinerja aparatur dalam pelayanan publik.

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparat Kecamatan Limboro serta warga masyarakat yang berdomisili di Wilayah Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar.

Adapun teknik penarikan sampel dalam penelitian ini dengan teknik Non Probability Sampel dengan purposive sampel dari unit-unit populasi yang di anggap sebagai informan kunci. Sampel diambil dengan pertimbangan bahwa responden atau informan yang dipilih dianggap banyak mengetahui dan berkompeten terhadap masalah yang dihadapi. Sampel diambil dengan maksud tidak mesti menjadi wakil seluruh populasi, tetapi sampel memiliki pengetahuan yang cukup sarta mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek penelitian.

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian ini maka diperlukan informan dan responden yang memahami dan memiliki kaitan dengan masalah penelitian yaitu sebagai berikut :

I. Informan

1. Camat	: 1 Orang
2. Sekretaris Camat	: 1 Orang
3. Staf Kantor Kecamatan	: <u>11 Orang</u>
	13 Orang

## II. Responden

Warga Masyarakat layanan di 1 Kelurahan 10 Desa, terdiri dari :

1. Kelurahan Limboro	: 8 Orang
2. Desa Tandassura	: 8 Orang
3. Desa Lembang-Lembang	: 8 Orang
4. Desa Samasundu	: 8 Orang
5. Desa Napo	: 8 Orang
6. Desa Todang-Todang	: 8 Orang
7. Desa Renggeang	: 8 Orang
8. Desa Salarri	: 8 Orang
9. Desa Pendulangan	: 8 Orang
10. Desa Tangan Baru	: 8 Orang
	<hr/>
	80 Orang

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

#### a. Studi Kepustakaan (*library research*)

Dalam studi kepustakaan ini penulis berusaha menelaah berbagai bahan bacaan/pustaka berupa buku-buku, majalah, surat kabar, undang-undang, peraturan perundang-undangan serta dokumen-dokumen lainnya yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti.

b. Observasi

Mengadakan pengamatan langsung terhadap hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian.

c. Kuesioner

Suatu teknik pengumpulan data dengan mempergunakan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden.

d. Wawancara

Teknik pengumpulan data dan informan untuk memperoleh keterangan secara tatap muka.

### 1.7. Analisis Data

Untuk mendapatkan suatu hasil penelitian yang sesuai dengan kondisi lapangan, maka data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisa dengan menggunakan metode kualitatif yang didukung oleh tabel frekuensi, kualitas sumber data dan informasi yang dikumpulkan yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

### 1.8. Defenisi Operasional

Berdasarkan apa yang dikemukakan pada tujuan penelitian, maka beberapa variabel yang perlu di operasionalisasikan, yakni :

1. Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Yang dimaksud dengan kinerja aparat dalam pelayanan publik adalah kemampuan yang dimiliki oleh aparat pemerintah Kecamatan dalam melaksanakan pelayanan publik, berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Kelakuan baik (SKKB), dan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), yang di operasionalkan melalui indikator-indikator :

- Produktifitas Aparat Kecamatan yaitu : Kemampuan Aparat Pemerintah Kecamatan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan hasil yang maksimal sesuai dengan prosedur yang ada :
  - Sikap dan perilaku aparat kecamatan
  - Kemampuan untuk menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat.
- Ketaatan terhadap peraturan :
  - Kesesuaian biaya atau tarif pelayanan
  - Ketepatan waktu Pelayanan
  - Prosedur atau tata cara Pelayanan



- Kedisiplinan
  - Kehadiran aparat Kecamatan
  - Transparansi proses pelayanan masyarakat yang diberikan aparat kecamatan.
  - Hasil layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat

2. faktor-faktor yang mempengaruhi aparatur pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayanan publik, dalam penelitian ini dapat di ukur melalui indikator-indikator sebagai berikut :

- Kemampuan Sumber Daya Aparatur Kecamatan yaitu : kemampuan dan keterampilan serta kecakapan yang dimiliki Aparat Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat :
  - Tingkat Pendidikan
  - Pengalaman Kerja
- Sarana dan Prasarana

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja memiliki arti penting bagi setiap organisasi, karena kinerja adalah tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Moelyono Kinerja adalah : “Sebagai sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan”.

Menurut J. P. Sianipar Kinerja adalah : “Hasil dari suatu fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu”.

Yeremias T Keban mengartikan kinerja sebagai “tingkat pencapaian hasil, atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian organisasi”.

Esensi pengukuran dan penilaian kerja organisasi publik di kemukakan Hendry Simamora dengan menegaskan tujuan pokok sistem penilaian kinerja yaitu: “menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi, semakin akurat dan valid informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja semakin besar nilai terhadap organisasi”.

Agus Dwiyanto menjelaskan beberapa sumber data dan metodologi yang dapat dipergunakan untuk menilai kinerja organisasi pelayanan publik sebagai berikut:

### 1. Produktivitas

Penilaian terhadap produktivitas organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen yang telah tersedia dalam organisasi tersebut. Catatan dan laporan organisasi menjadi sumber data yang paling penting dalam penilaian produktivitas.

### 2. Kualitas pelayanan

Sumber data utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa/ masyarakat, laporan dan dokumen orang mengenai pelayanan yang diberikan digunakan oleh individu yang menggunakan jasa orang publik. Survei adalah cara yang dipergunakan untuk mencari data mengenai kualitas pelayanan enggan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

### 3. Responsivitas

Data yang digunakan untuk menilai Responsivitas bersumber pada organisasi dan masyarakat. Data tersebut dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program- program.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas dapat dinilai terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi penilaian dengan menggunakan pencocokan antara pelaksanaan kegiatan dengan program organisasi dan prosedur administrasi dengan ketentuan-ketentuan lainnya.

## 5. Akuntabilitas

Data akuntabilitas bisa muncul dari berbagai sumber seperti penilaian dari wakil-wakil rakyat atau pejabat polisi dengan tokoh negara yang digunakan untuk mengukur akuntabilitas.

### 2.1.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Selain aparat pemerintahan yang di tuntutan untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, masyarakat pun harus berperan melaksanakan kebijakan publik yang ada. Menurut Anderson dan Sunggono menjelaskan sebab-sebab anggota masyarakat berperan melaksanakan kebijakan publik di antaranya adalah :

1. Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan pemerintah.
2. adanya kesadaran untuk menilai kebijakan.
3. Sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan itu lebih sesuai dengan kepentingan pribadi.
4. Adanya sanksi-sanksi tertentu yang akan digunakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan.
5. adanya penyesuaian waktu khusus bagi kebijakan warga masyarakat dalam melaksanakannya.

Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan di atas Terry dan J. Smith mengemukakan bahwa : “ setiap manager harus memiliki keseimbangan antara tanggung jawab dan wewenang, wewenang tanpa tanggung jawab tidak layak untuk di jadikan pegangan begitu juga sebaliknya tanggung jawab tanpa wewenang adalah omong kosong”.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat di simpulkan bahwa seorang pimpinan tidak hanya cukup memberikan tugas dan tanggung jawab saja, tetapi juga harus dilengkapi dengan wewenang untuk mengambil keputusan yang berhubungan dengan tugas dan kewajibannya.

Kepentingan umum pendelegasian wewenang, secara lebih mendetail di kemukakan oleh Terry bahwa pendelegasian wewenang merupakan faktor yang vital di dalam manajemen karena :

- a. Menerapkan hubungan-hubungan organisasi formal diantara anggota-anggota badan usaha.
- b. Memberikan kekuatan manajerial agar mereka mampu bertindak apabila keadaan terpaksa.
- c. Mengembangkan bawahan dengan cara memberikan izin kepada mereka untuk mengambil keputusan dan menerapkan pengetahuan yang mereka peroleh dari program-program, latihan-latihan dan penemuan-penemuan.

Mencermati kutipan-kutipan diatas maka jelas terlihat ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat diasumsikan ada yang mempengaruhi dari dalam organisasi seperti misalyan kemampuan atau kecakapan dan fasilitas (sumber daya) yang di miliki serta di dukung dengan adanya kewenangan yang dapat mengarahkan dan mengendalikan segenap potensi yang ada secara maksimal, serta mempengaruhi dari luar organisasi seperti masyarakat tempat organisasi tersebut berinteraksi dan melaksanakan aktivitasnya.

Berdasarkan asumsi tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah antara lain:

a. Kualitas Sumber Daya Manusia

Salah satu aspek yang mendukung keberhasilan atau kegagalan dalam melaksanakan tugas aparat adalah tersedianyan sumber daya yang memadai, Susilo Murtiyo mengartikan sumber daya sebagai berikut:

“ Suatu cara untuk mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesempatan-kesempatan tertentu atau meloloskan diri dari kesukuran, tidak menunjukkan suatu tanda atau substansi melainkan pada fungsi atau operasional untuk mencapai tujuan tertentu”.

Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh ketersediaan sumber daya manusia dalam operasionalnya sumber daya manusia harus sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

#### b. Keleluasan Wewenang

Kewenangan merupakan suatu factor yang paling penting dalam pengambilan suatu keputusan baik dalam organisasi pemerintah maupun organisasi non pemerintah. Kewenangan menurut Surarto adalah hak untuk mengambil tindakan agar tugas dan tanggung jawab dapat terlaksana dengan baik, kewenangan juga selalu berhubungan dengan jabatan dalam organisasi.

Berdasarkan pendapat diatas diambil suatu kesimpulan bahwa kewenangan adalah hak atau kekuasaan yang dimiliki oleh seseorang karena jabatannya dalam organisasi formal yang berhak untuk membuat peraturan dan mengambil keputusan dalam kaitannya dengan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki, oleh karena itu dalam organisasi perlu adanya keseimbangan antara beban tugas dan tanggung jawab serta kewenangan untuk mengambil keputusan.

#### c. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik yang dimaksud disini adalah kondisi fisik wilayah pemukiman yang dilayani oleh kegiatan pelayanan yang dihasilkan, selama orang tersebut adalah untuk kepentingan masyarakat maka dalam pelaksanaan aktivitasnya sedikit atau banyak akan dipengaruhi oleh lingkungan dimana orang itu berada. Kegiatan pelayanan dengan karakteristik lingkungan sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Faktor-faktor tersebut yang mempengaruhi individu para birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Birokrasi dengan para aparturnya yang kepribadian dan kejiwaannya telah terpengaruh oleh faktor-faktor tertentu seperti yang telah dikemukakan diatas akan mendapatkan berbagai kendala yang perlu mendapat perhatian, dalam hal ini diperlukan adanya perbaikan-perbaikan, adapun perbaikan-perbaikan yang digariskan secara umum antara lain:

- Mengembalikan citra pelayanan, lancar dan mudah ditempuh para warga masyarakat dalam melaksanakan partisipasinya dalam pembangunan.
- Para birokrat benar-benar dapat mengacu dirinya dan menyesuaikan perilaku dan perlakuan-perlakuan dengan tata nilai baru yang selaras dengan gerakan efisiensi nasional.
- Membebaskan masyarakat dan pelaksanaan pembangunan dari belenggu ketidakmangkusan.

## **2. 2. Pengertian Pelayanan publik**

Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua ( Sri Redjeki Hartono, “Aspek Keperdataan pada pelayanan publik, “ Disampaikan dalam seminar “RUU Pelayanan Publik” yang diselenggarakan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara ) yaitu :

1. Pelayanan publik yang bersifat umum, yaitu yang diberikan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan diberikan oleh instansi public yang diberikan oleh instansi publik yang diberi wewenang untuk itu, yang antara lain meliputi:

- a. Pelayanan publik untuk memperoleh dukungan pribadi yang dapat berupa dokumen tentang jati diri dan atau status seseorang dan dokumen tentang pembuktian pemilikan benda-benda bergerak.
- b. Pelayanan publik mengenai pemberian perisinan untuk kegiatan ekonomi pribadi atau kelompok.

2. Pelayanan publik yang bersifat khusus yang timbul karena adanya suatu hubungan hukum yang sifatnya khusus di antara institusi public tertentu dengan publik tertentu.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang jika direnungkan lebih mendalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat mendasar. Faktor yang mendasar yang dimaksud sebagaimana dikemukakan oleh H. A.S. Moenir adalah sebagai berikut:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang,
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya, dan
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah bentuk amal saleh.

Ketiga faktor ideal tersebut menimbulkan pelayanan kepada setiap manusia di sekitar atau di lingkungannya. Sedangkan faktor lain yang menyebabkan timbulnya pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan pada aktifitas layanan organisasi, dimana hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun aktifitas orang lain secara tidak langsung. Aktifitas tersebut adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat yang digunakan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun dalam jasa. Terjadinya aktifitas dari orang lain adalah: suatu proses pelayanan yang melibatkan dua unsur atau kelompok orang yang saling membutuhkan. Karena itu masing-masing unsur memiliki fungsi dan peranan pada proses pelayanan dengan memanfaatkan segala potensi manusia, fasilitas atau alat yang dapat digunakan untuk memberikan atau mendapatkan pelayanan. Untuk terjadinya proses pelayanan yang lebih berkualitas sebelumnya terdapat kesepakatan dan aturan main yang dijadikan dalam melakukan pelayanan.

Dari penjelasan mengenai timbulnya pelayanan, dan pelayanan sebagai proses maka selanjutnya akan diterangkan mengenai pengertian pelayanan publik dari berbagai ahli. Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

Drs. The Liang Gie mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri, sedangkan menurut H. A.S Moenir memberikan batasan bahwa pelayanan adalah: proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat Bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

S. Pamuji memberikan pengertian mengenai pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

Defenisi pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 yaitu:

“ Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milk Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Apa yang seharusnya di lakukan oleh pemerintah (pusat/ daerah) sebagai pelayanan publik memang menjadi suatu perdebatan tersendiri, baik dalam tatanan akademis maupun praktis peran pemerintah sebagai pelayan publik selalu berkembang atau bergeser. Apa yang seharusnya dilakukan pemerintah bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Kebutuhan itupun tidak bisa dilepaskan dari kondisi ekonomi, politik, hukum, sosial dan budaya masyarakat.

Bahkan lebih jauh lagi, pelayanan publik ini juga menyangkut peran pemerintah sebagai pengatur melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan termasuk penegakan kebijakan-kebijakan tersebut. Peran ini memang sesungguhnya esensi dari peran pemerintah sebagai pengelola kehidupan bermasyarakat. Kebijakan yang menciptakan iklim yang kondusif bagi investasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang baik

Berbicara tentang pelayanan pemerintah kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan prima. Untuk itulah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui keputusannya Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat. Tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
  - b. Persyaratan pelayanan umum.
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  - d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pelayanannya.
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.

- f. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
  - g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan, dalam hal keamanan pelayanan berarti mulai proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan secara administratif (pencatatan, dokumentasi, dan tagihan). Selain itu dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti peralatan yang di manfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor diupayakan rapi, bersih dan memberi rasa aman.
4. Keterbukaan dalam arti prosedur/ tatacara, persyaratan satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau tidak di minta. Dalam hal keterbukaan mencakup upaya publikasi yaitu artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media dan bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang di maksud.

5. Efisiensi, dalam arti : (1) persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, (2) dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, dalam pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
  - a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.
  - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
  - c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, berarti bahwa pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, pelayanan tidak membedakan kaya/ miskin, laki-laki atau perempuan, merata dalam memberi subjek pelayanan sera tidak diskriminatif.



8. Ketepatan waktu, berarti organisasi harus melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku. Disamping itu hendaknya petugas tanggap dan peduli memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika, keramahan dan sopan santun perlu diperhatikan.

Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar mutu pelayanan menjadi baik, maka dalam memberi layanan publik seharusnya

1. Mengetahui kebutuhan yang dilayani
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transparan)
4. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih

Peningkatan kualitas pelayanan membutuhkan metode yang tepat agar masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan yaitu dengan melihat apakah pelayanan tersebut sudah efektif atau belum. Efektifitas pelayanan juga merupakan indikator dalam pelayanan publik itu sendiri. Untuk mengukur tingkat keefektifan pelayanan tersebut digunakan kriteria sebagai berikut :

- a. Tepat, artinya pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.

- b. Cepat, artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah di laksanakan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan atau bahkan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan.
- c. Mudah, artinya pelayanan tersebut terjangkau oleh semua kalangan atau dengan kata lain masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya murah.

### **2.2.1 Kualitas Pelayanan publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan,
- c. Kondisional, yakni pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat,

- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu : pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **2.2.2 Faktor-faktor pendukung pelayanan publik**

Keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat tergantung pada pemberian pelayanan tersebut, ini dapat dikaji melalui mutu dan kualitas layanan tersebut, mutu dan kualitas layanan biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya :

#### **a. Faktor kesadaran aparat**

Faktor kesadaran aparat yang terlihat dalam pelayanan, keseimbangan yang dialami oleh seseorang dapat berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, kesadaran ini pula yang dapat menghasilkan keikhlasan dan kesungguhan dalam pelaksanaan tugas setiap hari dalam hal bentuk pelayanan kepada masyarakat.

#### b. Faktor aturan

Aturan merupakan landasan kerja bagi setiap organisasi baik yang bersifat publik maupun non publik, aturan yang sangat berpengaruh pada tingkat kualitas layanan yang diberikan serta merta yang berhubungan langsung pada mekanisme kerja sehingga menghasilkan output yang dapat memuaskan pada pengguna jasa layanan. Oleh karena itu aturan yang dibuat harus betul-betul memperhatikan dinamika organisasi yang berkembang didalam masyarakat, disisi lain tegaknya aturan akan berimplikasi langsung pada tingkat kedisiplinan para pekerja

#### c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi harus ditekankan pada penciptaan mekanisme kerja yang menghasilkan efisiensi dan efektifitas layanan bukan hanya terletak pada bentuk pelebagaan atau kerja sama dimana mekanisme ini menyangkut pada hal sisi prosedur dan metode kerja sebagai suatu tata laksana agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

#### d. Faktor Pendapatan

Pemenuhan kebutuhan hidup dalam setiap orang merupakan suatu motivasi utama bagi setiap orang dimana kebutuhan akan hidup seseorang setiap hari akan selalu meningkat sesuai dengan kemajuan zaman, setiap manusia pun akan selalu merasa kurang nyaman, kekurangan inilah yang menjadi motivasi bagi seseorang pemenuhan atas kekurangannya, kebutuhan dimulai dari kebutuhan yang paling rendah sampai kebutuhan yang yang paling tinggi.

- e. Faktor kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan.
- f. Faktor sarana pelayanan

Merupakan faktor utama dalam pelaksanaan kinerja pelayanan, selain faktor tersebut diatas dimana sarana tersebut terdiri dari sarana kerja dan fasilitas kerja. Sarana kerja adalah semua benda yang berfungsi secara langsung maupun tidak langsung misalnya mesin ketik, perlengkapan komunikasi dll, sedangkan layanan dapat berupa fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil lainnya. Perlengkapan sarana ini pulalah yang sangat mendukung terhadap kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan, sebaliknya sulit mendapatkan layanan yang baik apabila penunjang sarana kelengkapan sangat terbatas pada suatu organisasi sehingga pihak birokrasi yang memberikan pelayanan terhadap pelayanan sangat menekankan pada tingkat efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

### **2.2.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik**

Bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya mempunyai tiga bentuk layanan antara lain : layanan lisan, layanan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

#### **a. Layanan Lisan**

Layanan dengan lisan yang diberikan oleh personil yang bertugas pada bidang layanan informasi/ penjelasan kepada pihak yang memerlukan, layanan ini biasanya berhubungan dengan hubungan masyarakat. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam layanan lisan ini adalah sebagai berikut :

- o Pemahaman yang cukup tentang masalah dibidang tugasnya.
- o Pemberian penjelasan secara terperinci
- o Bersikap sopan dan ramah walaupun hanya sekedar ngobrol.
- o Pemanfaatan waktu seefisien mungkin

#### b. Layanan Tulisan

Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling penting efisien yang biasanya dilakukan dalam jarak jauh. Dalam era globalisasi dewasa ini suatu hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini terletak pada kecepatan dalam pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Pada layanan ini pula terdapat dua golongan yaitu:

- o Layanan yang berupa petunjuk atau informasi dan yang sejenis ini ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan.
- o Layanan tertulis berupa atas permohonan, keluhan, laporan atau pemberitahuan.

#### c. Layanan perbuatan

Bentuk layanan yang terakhir ini dilakukan dengan perbuatan yang dilakukan dengan tingkat keahlian atau keterampilan seseorang dan muncul persamaan dengan layanan secara lisan yang memiliki spesifikasi tertentu dimana seseorang tidak hanya membutuhkan penjelasan tetapi juga memerlukan tindakan yang harus dipegang dalam layanan ini adalah mutu pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat.

### 2.3. Pemerintah Wilayah Kecamatan

Pelaksanaan kegiatan pemerintah dan pembangunan sangat berat dilaksanakan oleh aparat pemerintah pusat yang ada di daerah berdasarkan asas dekonstrasi. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan perangkat pemerintah pusat di daerah. Ditinjau dari segi dayaguna dan hasilguna kegiatan pemerintahan dan pembangunan di daerah adalah masih kurang dapat dipertanggung jawabkan jika semua urusan pemerintah pusat di daerah harus dilaksanakan sendiri oleh perangkatnya, karena hal ini memerlukan sumber daya dan dana yang memadai.

Pemerintah wilayah kecamatan adalah Suatu organisasi yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan suatu legitimasi dalam rangka upaya untuk meningkatkan proses pelaksanaan secara efektif dan efisien, dimana kepala wilayah pemerintah kecamatan (camat) secara organisatoris langsung berada dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka melaksanakan urusan pemerintahan umum, urusan rumah tangga daerah dan urusan sentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 48 Tahun 1996 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Wilayah Kecamatan.



Adapun wewenang, tugas dan kewajiban kepala wilayah termasuk camat, diatur dalam pasal 126 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, sebagai berikut :

1. Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/ Kota dengan perda berpedoman pada peraturan pemerintah.
2. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
3. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :
  - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
  - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
  - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
  - d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
  - e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
  - f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/ atau kelurahan;

- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadikan ruang lingkup tugasnya dan/ atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan;
4. Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/ Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/ Kota dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  5. Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dibantu oleh perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/ Walikota melalui Sekretaris Daerah kabupaten/ kota.
  6. Perangkat Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bertanggung jawab pada Camat.
  7. Pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6) ditetapkan dengan peraturan Bupati atau walikota dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

Selanjutnya pasal 4 Keputusan Menteri dalam Negri Nomor 4 tahun 1996, yang menyatakan sebagai berikut : “ Camat mempunyai tugas menetapkan pelaksanaan serta menyelenggarakan segala urusan pemerintahan pembangunan dan pembinaan masyarakat di Kecamatan “.

Dari ketentuan tersebut di atas, dapat diketahui betapa kompleksnya tugas-tugas yang diemban oleh camat sebagai kepala wilayah dalam suatu pemerintahan kecamatan, yang sekaligus sebagai penguasa tunggal dalam hal melaksanakan tugas-tugas pemerintah ditingkat atasnya.

Sebagaimana dikemukakan diatas, bahwa pemerintah Kecamatan merupakan suatu organisasi pemerintahan di daerah yang merupakan wadah untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas pemerintahan didalam suatu wilayah daerah, dalam rangka untuk memadu program kerja dari semua instansi yang ada pada tingkat Kecamatan agar kegiatan pemerintah dapat berlangsung secara berkesinambungan sehingga apa yang menjadi tujuan pemerintah dapat tercapai.

## B A B III

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai Daerah penelitian penulis kemudian memberikan gambaran umum daerah penelitian, di mana sangat memberikan andil dalam pelaksanaan penelitian terutama pada saat pengambilan data, dalam hal ini menentukan teknik pengambilan data yang digunakan terhadap suatu masalah yang diteliti. Di sisi lain pentingnya mengetahui daerah penelitian, agar dalam pelaksanaan pengambilan data dapat memudahkan pelaksanaan penelitian dengan mengetahui situasi baik dari segi kondisi wilayah, jarak tempuh dan karakteristik masyarakat sebagai objek penelitian.

#### 3. 1. Keadaan Geografis Kecamatan Limboro

Kecamatan Limboro merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Polewali Mandar yang memiliki ketinggian 540 m dari permukaan laut dan luas wilayahnya 47, 55 KM<sup>2</sup>

Adapun batas-batas Kecamatan Limboro dapat diperinci sebagai berikut :

4. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Allu
5. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Balanipa
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tinambung
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Tandassura

Kecamatan Limboro terdiri dari 1 (satu) Kelurahan 10 (sepuluh) Desa yaitu :

1. Kelurahan Limboro
2. Desa Tandassura
3. Desa Lembang-Lembang
4. Desa Samasundu
4. Desa Napo
5. Desa Todang-Todang
6. Desa Renggeang
7. Desa Salarri
8. Desa Pendulangan
9. Desa Tangan Baru

### **3. 2. Keadaan Demografi Kecamatan Limboro**

Mata pencaharian penduduk Kecamatan Limboro bergerak pada beberapa bidang yang beraneka ragam, di mana kita dapat lihat pada tabel 3. 1 berikut ini :

**Tabel 3.1****Komposisi Mata Pencaharian Penduduk Kecamatan Limboro Tahun 2005**

No	Mata pencaharian pokok	Jumlah
1.	Pengrajin/ Industri kecil	1.024 orang
2.	Perkebunan	2.185 orang
3.	Sopir	308 orang
4.	Peternak	344 orang
5.	Pedagang	298 orang
6.	Para Medis	12 orang
7.	Dukun Bayi	37 orang
8.	Pegawai Negri Sipil	38 orang
.		
	Jumlah	4.246 orang

Sumber : Profil Kecamatan Limboro Tahun 2007

Dari data tabel 3. 1 diketahui bahwa mata pencaharian penduduk sebagian besar adalah perkebunan yaitu sebanyak 2.185 orang, selain itu adalah Industri kecil sebanyak 1.024 orang.

Berdasarkan data monografi dan profil Kecamatan Limboro tahun 2007, jumlah penduduk Kecamatan Limboro sebanyak 16.862 jiwa, dengan perincian laki-laki sebanyak 7672 jiwa dan perempuan sebanyak 9190 jiwa. Dengan demikian penduduk perempuan lebih banyak daripada jumlah penduduk laki-laki. Adapun perincian jumlah penduduk menurut jenis kelamin dapat di lihat pada tabel 3. 2 Sebagai berikut :

**Tabel 3.2**

**Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di perinci setiap Desa di Kecamatan  
Limboro**

No	Desa/Kelurahan	Jenis Kelamin		Keadaan Jumlah Penduduk
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Limboro	1.172	1.537	2.709
2.	Tandassura	661	760	1.421
3.	Lembang-Lembang	1.802	2.262	4.064
4.	Samasundu	731	828	1.559
5.	Napo	846	1.081	1.927
6.	Todang-Todang	395	493	888
7.	Renggeang	632	721	1.353
8.	Salarri	511	458	969
9.	Pendulangan	437	466	903
10.	Tangan Baru	485	584	1.069
	<b>Jumlah</b>	<b>7.672</b>	<b>9.190</b>	<b>16.862</b>

Sumber : BPS Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2007

Dari luas wilayah Kecamatan Limboro 47,55 KM<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 16.862 jiwa, yang tersebar di 10 (sepuluh) wilayah Desa kepadatan penduduk sebanyak 362 jiwa per KM<sup>2</sup>. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 3.3 sebagai berikut:



**Tabel 3.3**  
**Kepadatan Penduduk di perinci setiap Desa di Kecamatan Limboro**  
**Tahun 2007**

No.	Desa/ Kelurahan	Luas Wilayah (KM <sup>2</sup> )	Jumlah Keadaan Penduduk (jiwa)	Kepadatan Per (KM <sup>2</sup> )
1.	Limboro	3,20	2.709	883
2.	Tandassura	3,80	1.421	358
3.	Lembang-Lembang	3,75	4.064	1.066
4.	Samasundu	4,25	1.559	358
5.	Napo	2,89	1.927	652
6.	Todang-Todang	7,14	888	190
7.	Renggeang	5,75	1.353	226
8.	Salarri	6,24	969	154
9.	Pendulangan	6,75	903	129
10.	Tangan Baru	3,78	1.069	298
	Jumlah	47,55	16.862	362

Sumber : BPS Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2007

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa Desa Lembang- lembang yang terpadat penduduknya yaitu 1.066 jiwa setiap 1 KM<sup>2</sup>, dan Desa Pendulangan yang paling jarang penduduknya yang hanya 129 jiwa setiap 1 KM<sup>2</sup>.

Selanjutnya mengenai tingkat pendidikan penduduk di Kecamatan Limboro, umumnya berlatar pendidikan SD, SLTP, SLTA, PT/ AK. Berdasarkan tabel 3.4.dibawah terlihat bahwa penduduk yang tidak tamat SD menempati urutan pertama hal ini di sebabkan karena masih kurangnya kesadaran orang tua untuk menyekolahkan anak-anak mereka serta kurangnya perhatian dari Pemerintah khususnya Pemerintah Daerah di Kecamatan Limboro tentang pentingnya sektor pendidikan .Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3. 4**

**Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan Di Kecamatan Limboro tahun 2007**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Tidak tamat SD	1. 932
2.	Tamat SD- SLTP	1. 487
3.	Tamat SLTA	638
4.	SLTA/sederajat	533
5.	Tamat Perguruan tinggi	77
	Jumlah	4. 134

Sumber : Profil Kecamatan Limboro Tahun 2007

Dalam rangka peningkatan suatu kualitas SDM sehingga nantinya bisa memberikan sumbangsih dalam pembangunan dalam masyarakat Kecamatan Limboro, khususnya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Maka salah satu cara yang harus ditempuh adalah tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, termasuk sarana dan prasarana pendidikan. di Kecamatan Limboro dapat di lihat pada tabel 3.5 di bawah ini :

**Tabel 3. 5**

**Jumlah Sarana dan Prasarana Pendidikan di Kecamatan Limboro**

No.	Jenis Sarana Pendidikan	Jumlah
1.	Sekolah taman kanak-kanak	5
2.	Sekolah dasar	23
3.	SLTP	2
4.	SLTA	1
5.	Madrasah	4
6.	Perguruan tinggi	-
	Jumlah	35

Sumber : Profil Kecamatan Limboro Tahun 2007

Dengan melihat tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sarana pendidikan di Kecamatan Limboro cukup memadai Karena secara umum terdapat beberapa sekolah tersebar di Kecamatan Limboro, termasuk Taman Kanak-kanak jumlahnya 5, SD yang jumlahnya 23, SLTP yang jumlahnya 2, SLTA yang jumlahnya 1, dan Madrasah yang jumlahnya 4.

### 3.3. Keadaan Sosial Budaya Kecamatan Limboro

Kehidupan beragama di daerah ini cukup rukun dan tentram. Penduduk di Wilayah ini semuanya beragama islam. Untuk menunjukkan ummat beragama dalam menjalankan ibadahnya yang diperlukan adalah sarana peribadatan sehubungan dengan hal tersebut tabel 3.6. akan dikemukakan jumlah dan jenis tempat peribadatan berikut ini :

**Tabel 3. 6**  
**Jumlah dan Jenis Tempat Ibadah Kecamatan Limboro**

No.	Jenis Tempat Ibadah	Jumlah
1.	Mesjid	45
2.	Langgar/ Musholla	3
3.	Gereja	-
4.	Pura	-
5.	Wihara	-
	Jumlah	47

Sumber : Profil Kecamatan Limboro Tahun 2007

Sarana peribadatan yang tersedia di Wilayah Kecamatan Limboro terdapat 45 buah mesjid, 3 Langgar/ Musholla, sedangkan Gereja, Pura, serta Wihara tidak terdapat di wilayah ini.

### 3.4. Gambaran Umum Kecamatan Limboro

#### 3.4.1. Struktur Organisasi Kecamatan Limboro

Struktur organisasi adalah kerangka kerja yang dilakukan berdasarkan pembagian kerja dalam persekutuan formal untuk mencapai tujuan bersama.

Struktur organisasi digambarkan pada peta atau skema organisasi, skema ini memberikan mengenai keseluruhan kegiatan serta proses yang terjadi dalam organisasi.

Adapun struktur organisasi Kecamatan Limboro menurut Peraturan Daerah Kota Polewali Mandar Nomor 25 Tahun 2006 tentang pembentukan organisasi perangkat daerah Kota Polewali Mandar, yang terdiri dari :

1. Camat
2. Sekcam
3. Seksi-seksi, yang terdiri atas :
  - Seksi Pemerintahan
  - Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
  - Seksi Pendapatan
  - Seksi Kesejahteraan Sosial
  - Seksi Perekonomian dan Pembangunan
4. Kelompok Jabatan Fungsional

Demikianlah susunan organisasi dari kantor Kecamatan Limboro, selanjutnya akan di jelaskan mengenai tugas dan fungsinya masing-masing :

1. Camat

Adapun tugas dan fungsi Camat adalah :

- Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam wilayah kerjanya;

- Pengkoordinasian penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan daerah dan atau peraturan perundang-undangan lainnya dalam wilayah kerjanya;
- Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah lainnya;
- Pelaksanaan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa/ Kelurahan;
- Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pembinaan keagrariaan dan pembinaan kesatuan bangsa;
- Pembinaan perekonomian dan pembangunan;
- Pembinaan kesejahteraan sosial;
- Penyelenggaraan tugas-tugas umum dan perizinan;
- Penyusunan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga;
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

## 2. Sekertaris Kecamatan

Adapun tugas dan fungsi sekertaris Kecamatan adalah :

- Pengkoordinasian penyusunan program dan rencana kerja/ kegiatan Kecamatan;
- Penyiapan bahan koordinasi pelaksanaan kebijakan pemerintahan daerah di Kecamatan;

- Pengelolaan administrasi keuangan;
- Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- Pengelolaan ketatausahaan, rumah tangga dan humas;
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

### 3. Kepala Seksi Pemerintahan

Adapun tugas dan fungsi kepala seksi pemerintahan adalah :

- Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum dan Desa/ Kelurahan;
- Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan kesatuan bangsa dan linmas;
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

### 4. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Adapun tugas dan fungsi kepala seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum adalah

- Penyiapan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum;
- Penyiapan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan Polisi Pamong Praja;
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

## 5. Kepala Seksi Pendapatan

Adapun tugas dan fungsi Kepala Seksi Pendapatan adalah :

- Penyiapan bahan penyusunan program pembinaan pendapatan masyarakat Desa/ Kelurahan;
- Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan pendapatan sarana dan prasarana Desa/ Kelurahan;
- Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan pendapatan;
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat.

## 6. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

Adapun tugas dan fungsi Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial adalah :

- Penyiapan bahan penyusunan program pembinaan pelayanan dan bantuan sosial pembinaan kepemudaan peranan wanita dan olah raga;
- Penyiapan bahan penyusunan program pembinaan kehidupan keagamaan pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat;
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

## 7. Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Adapun tugas dan fungsi Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan adalah:

- Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan perekonomian masyarakat Desa/ Kelurahan, produksi dan distribusi



- Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan sarana dan prasarana Desa/ Kelurahan.
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

#### 8. Kelompok Jabatan Fungsional

Adapun tugas dan fungsi kelompok Jabatan fungsional adalah :

- Melaksanakan pembinaan dan pelayanan sesuai dengan fungsi dan keahlian masing-masing.

Untuk mengetahui secara jelas struktur organisasi pemerintahan tata kerja pemerintahan Kecamatan Limboro dapat kita lihat pada gambar 3. 7 di bawah ini :

**CAMAT**

**RAHMADI SH,MM**  
Nip 01578747

**JABATAN FUNGSIONAL**

**SEKERTARIS CAMAT**  
Djamaluddin. B  
Nip. 170007422

Hasnah, S.Sos  
Nip.580022243

**SEKSI PEMERINTAHAN**  
Sudirman S.Sos  
Nip.070018122

Seksi Ketentrman dan  
Ketertiban  
Ramil  
Nip. 130887977

**SEKSI PENDAPATAN**  
Haruna, Se  
Nip. 5800168660.

**SEKSI KESJATERAAN SOSIAL**  
Hj. Nadirah madjid  
Nip. 580012513

Perekonomian dan Pembangunan  
Muh. Zakir S.Sos  
Nip. 580026892

Alif . L  
Nip. 580026992

Sinar  
Nip. 580015915

Muhammad Asward  
Nip. 580026592

**Keturahan**  
Limboro  
Basri Sulur  
Ilo. 580012365

**Desa Lembang**  
H. Muh Amin  
yusuf

**Desa Napo**  
Derling

**Desa Samasundu**  
Agussalim

**Desa Safarri**  
Jamaluddin

**Desa Renggeang**  
Hasnah. R

**Desa Tandassura**  
Masri

**Desa T**  
Tangan Baru  
Ahmad

**Desa Pendulangan**  
Baharuddin

**Di**  
**Toc**  
**Basr**

Selanjutnya adalah untuk mengetahui keadaan pegawai Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali mandar dapat di lihat pada tabel 3. 8 di bawah ini :

**Tabel 3. 8**

**Data Pegawai Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar tahun 2007**

No	Nama	Jabatan	Pangkat Golongan	Pendidikan
1.	Rahmadi, S. H, MM	Camat	IV /a	Sarjana
2.	Djamaluddin	Sekertaris Camat	III /d	SLTA
3.	Sudirman. S. Sos	Seksi Pemerintahan	III /d	Sarjana
4.	Ramli	Seksi Ketntr. Dan Ketertb.	III /c	SLTA
5.	Haruna. SE	Seksi Pendapatan	III /c	Sarjana
6.	Hj. Nadirah Madjid	Seksi Kesejahteraan Sosial	III /d	SLTA
7.	Muh. Zakir. S. Sos	Seksi Perekonomian & Pemb.	III/ d	Sarjana
8.	Alif. L	Staff	II/ a	SLTA
9.	Sinar	Staff	II/ c	SLTA
10.	MuhammadAsward.S. Sos	Staff	II/ a	Sarjana
11.	Hasnah. S. Sos	Staff	III/ a	Sarjana

Sumber : Profil kecamatan Limboro Tahun 2007

Berdasarkan data diatas maka pada umumnya aparat Kecamatan limboro adalah sarjana yaitu sebanyak 6 orang, sedangkan yang lainnya adalah SMA sebanyak 5 orang.

### 3.4.2.Keadaan Sarana dan Prasarana

Disamping diperlukan adanya pegawai yang terampil maka diperlukan pula sarana dan prasarana penunjang yang terdapat di Kantor Kecamatan Limboro, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3. 10 berikut ini :

**Tabel 3.10**  
**Jumlah Ruangan Kerja Kecamatan Limboro**

No.	Ruangan	Jumlah	Keaadan
1.	Camat	1	Baik
2.	Sekertaris Camat	1	Baik
3.	Kepala seksi/ Staff	4	Baik
4.	Aula / Rapat	1	Baik
5.	PKK	1	Baik
6.	Ruang Tamu	1	Baik

Sumber : Kantor Kecamatan Limboro Tahun 2007

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kantor Kecamatan Limboro terdapat masing-masing 1 ruangan untuk Kepala Kecamatan dan Sekertaris Kecamatan dan 4 buah ruang kerja untuk kepala seksi/ staff Kecamatan, 1 ruangan untuk Aula/ rapat, 1 ruang PKK, dan memiliki 1 ruang tamu.

Sedangkan sarana penunjang lainnya atau fasilitas penunjang juga sangat menentukan demi kelancaran pelayanan di kantor Kecamatan Limboro yang juga berimplikasi pada proses cepat tidaknya pelayanan yang diberikan oleh instansi Kecamatan kepada masyarakat sekitar dan disuatu sisi dapat meningkatkan profesionalisme kerja para aparat Kecamatan Limboro yang dapat dilihat pada tabel 3. 11 berikut ini :

**Tabel 3. 11**

**Jumlah Fasilitas Penunjang Kerja Kecamatan Limboro**

No.	Fasilitas Penunjang	Jumlah	Keadaan
1.	Kendaraan Dinas	3	Perlu Perbaikan
2.	Meja	10	Baik
3.	Kursi	20	Baik
4.	Kursi Rapat	60	Baik
5.	Mesin Ketik	2	Baik
6.	Komputer	1	Baik
7.	Lemari Arsip	3	Baik
8.	Papan data	5	Baik
9.	Papan Pengumuman	2	Baik

Sumber : Kantor Kecamatan Limboro Tahun 2007

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Pelayanan Publik di Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar**

Adapun yang menjadi objek penelitian penulis dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi. Yang menjadi batasan dalam penelitian ini yaitu berupa pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

##### **4.1.1. Kartu tanda Penduduk (KTP)**

Kartu Tanda Penduduk dipergunakan oleh Pemerintah dalam pengadministrasian penduduk guna menciptakan keamanan dan untuk mengetahui identitas warga masyarakat sekaligus memberikan status kewarganegaraan.

Adapun Persyaratan pengurusan KTP di Kecamatan Limboro, adalah sebagai berikut:

- a. Surat Pengantar dari RT/ RW
- b. Foto kopi Kartu Keluarga
- c. Pengantar dari Lurah berupa formulir permohonan KTP
- d. Cukup Umur 17 tahun ke atas
- e. Pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak 3 lembar

#### 4.1.2. Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga adalah kartu yang memuat nama-nama anggota keluarga yang secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala keluarga diberikan atau dikeluarkan oleh lurah dan di tanda tangani oleh kepala keluarga, RT, RW, Lurah dan Camat.

Menurut informasi dari salah seorang Aparat Kecamatan Limboro, diketahui bahwa persyaratan pengurusan Kartu Keluarga (KK), yaitu :

- a. Mengambil surat pengantar dari kepala lingkungan
- b. Membawa kartu Keluarga lama
- c. Membawa kartu akta perkawinan/ perceraian
- d. Membawa akta kelahiran
- e. Pengantar dari lurah berupa formulir biodata dan formulir permohonan kartu Keluarga

#### 4.1.3. Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB)

Surat Keterangan Kelakuan baik (SKKB) sangat penting untuk dimiliki oleh setiap orang yang ingin memohon atau melamar pekerjaan, karena surat keterangan tersebut menjadi persyaratan dalam melamar pekerjaan. Surat Keterangan Kelakuan Baik merupakan surat keterangan pada catatan kriminal yang ada, surat keterangan dari aparat Desa atau kelurahan, daftar pelaku atau anggota organisasi atau gerakan terlarang menjelaskan bahwa seseorang atau yang bersangkutan berkelakuan baik, tidak sedang tersangkut perkara pidana atau gerakan terlarang.

Beberapa persyaratan pengurusan Surat Keterangan Kelakuan Baik yang berlaku di Kecamatan Limboro, yaitu :

- a. Mengambil surat pengantar dari RT/ RW
- b. Surat pengantar dari kepala Lingkungan
- c. Surat pengantar dari kepala Kelurahan
- d. Surat pengantar dari kepala Kecamatan dan DANRAMIL
- e. Mengisi format yang telah di persiapkan dari MAPOLSEK
- f. Menyetor foto ukuran 4 x 6, 3 x 4, 2 x 3 beberapa lembar

#### 4.1.4 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

IMB adalah suatu legitimasi atas kegiatan masyarakat dalam mendirikan, mengubah maupun merobohkan bangunan, yang dikeluarkan dan diakui oleh pemerintah.

Adapun beberapa persyaratan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu:

- a. Foto kopi akta atau bukti pemilikan yang ada
- b. Akta jual beli atau sertifikat
- c. Foto kopi KTP yang bersangkutan
- d. Mendapat persetujuan dari tetangga yang berada di sekitar lokasi tempat membangun.

Mengenai Surat IMB, pihak Kelurahan dan Kecamatan tidak mempunyai kewenangan untuk menerbitkan IMB, tetapi hanya memberikan rekomendasi kepada Dinas Tata Ruang dan bangunan, bahwa bangunan yang akan didirikan tersebut tidak



mempunyai masalah dan tidak dalam bersengketa. Selanjutnya Dinas Tata Ruang dan bangunan yang akan menerbitkan IMB berdasarkan rekomendasi dari pihak Kelurahan dan pihak Kecamatan.

#### **4.2 Kinerja aparatur Dalam Pelayanan publik**

Kecamatan Limboro merupakan salah satu Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Polewali Mandar yang berjarak 20 Km dari ibu kota Kabupaten. Sebagai Kecamatan yang merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah daerah Kabupaten, maka diharapkan pemerintah Kecamatan Limboro dapat memberikan contoh bagi Kecamatan-Kecamatan lain yang berada di Kabupaten dalam hal pelaksanaan tugas-tugas pemerintah mengenai pelayanan kepada masyarakat luas. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud di perlukan aparatur pemerintah Kecamatan yang profesional dalam bidangnya. Keprofesionalan aparatur yang dimaksud adalah kemampuan untuk dapat memahami dan melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai abdi Negara dan abdi Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya bagi masyarakat Kecamatan Limboro.

Berbicara mengenai kemampuan aparat maka secara langsung kita berbicara tentang kinerja dari aparat itu sendiri. Karena semakin baik kinerja aparatur pemerintah Kecamatan maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja aparat pemerintah Kecamatan Limboro digunakan indikator-indikator yaitu : Produktivitas kerja, Ketaatan terhadap peraturan dan Kedisiplinan.

Untuk lebih jelasnya dalam melihat kinerja aparat pemerintah Kecamatan limboro akan dijabarkan dengan menganalisa hasil penelitian sebagai berikut :

#### 4.2.1 Produktifitas Aparat Kecamatan

Untuk mengukur indikator produktifitas kerja aparat Kecamatan, menggunakan 2 sub indikator yaitu: sikap dan perilaku aparat Kecamatan, dan Kemampuan untuk menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel 4. 1**  
**Tanggapan Responden Tentang Sikap dan Perilaku Aparat Kecamatan**  
**Limboro Dalam Memberikan Pelayanan**

No.	Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
1.	Ramah	36	45
2.	Cukup Ramah	33	41,25
3.	Kurang Ramah	11	13,75
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2007

Dari tabel No.4.1. menunjukkan bahwa 36 orang atau 45 % mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan sangat ramah,karena menurut mereka aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan selalu memberikan sikap yang ramah yang disertai dengan tutur kata yang baik dalam melayani setiap masyarakat yang menginginkan pelayanan,sementara 33 orang atau 41, 25 % mengatakan sikap aparat cukup ramah karena menurut mereka pelayanan yang mereka dapatkan belum maksimal sesuai yang diinginkan dan yang mengatakan kurang ramah sebanyak 11

orang atau 13, 75 % karena menurut mereka pada saat membutuhkan pelayanan sering ada aparat terkesan berbelit-belit sehingga memunculkan sikap yang kurang ramah kepada masyarakat.

**Tabel 4.2**

**Tanggapan responden tentang kemampuan aparat dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat**

No.	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Cepat	33	41,25
2.	Cukup cepat	29	36,25
3.	Kurang cepat	18	22,5
	Jumlah	80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner 2007

Dari tabel no.4.3. menunjukkan bahwa 33 orang atau 41,25 % menyatakan bahwa kemampuan aparat kecamatan dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat sangat cepat hal ini dikarenakan karena informasi yang disampaikan kepada masyarakat semuanya cepat direspon oleh masyarakat, 29 orang atau 36,25 % menyatakan cukup cepat karena menurut mereka tidak semua informasi yang disampaikan oleh pihak kecamatan dalam hal ini aparat kecamatan kepada masyarakat setempat dapat dipahami atau diterima secara cepat sedangkan 18 orang atau 22,5 % menyatakan kurang cepat atau informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak dimengerti sama sekali, sedangkan dari hasil wawancara dengan pihak kecamatan menyatakan bahwa informasi yang diberikan oleh aparat kecamatan

kepada masyarakat betul-betul informasi yang dapat diterima secara cepat oleh masyarakat adapun masyarakat yang masih tidak mengerti tentang informasi yang diberikan lebih didasarkan pada tingkatan pendidikan yang berbeda-beda oleh setiap anggota masyarakat.

#### 4.2.2 Ketaatan terhadap Peraturan

Sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat Aparat Pemerintah dituntut untuk dapat menaati segala peraturan yang berlaku. Ketaatan aparat terhadap aturan akan membantu terlaksananya suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Untuk mengukur ketaatan Aparat Kecamatan Limboro terhadap peraturan di gunakan 3 sub indikator : pengenaan biaya/ tarif pelayanan, Ketepatan waktu Pelayanan dan Prosedur atau tata cara pelayanan

##### 1. Kartu Tanda Penduduk ( KTP )

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai besarnya biaya pembayaran yang ditentukan oleh Aparat dalam pengurusan KTP dapat kita lihat pada tabel 4.5 dibawah ini :

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan KTP**

No.	Biaya	Frekuensi	Persentase
1.	Rp. 35.000	15	18,75
2.	Rp. 40.000	27	33,75
3.	Rp. 45.000	20	25
4.	Rp. 15.000	18	22,5
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2007

Berdasarkan tabel 4.3 di atas yang menyatakan biaya pengurusan KTP Rp. 35.000 sebanyak 15 orang atau 18,75 %, yang menyatakan bahwa biaya pengurusan KTP Rp. 40.000 sebanyak 27 orang atau 33,75 %, yang menyatakan bahwa biaya pengurusan KTP Rp. 45.000 sebanyak 20 orang sementara 18 orang atau 22,5 % yang menyatakan membayar Rp. 50.000.

Beragamnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat di atas disebabkan karena tidak sedikit masyarakat untuk mendapatkan pengantar dari RT ataupun dari RW. Di Kantor Kelurahan pun masyarakat juga dikenakan biaya, sedangkan di Kecamatan masyarakat pun membayar retribusi. Tetapi ada pula masyarakat yang tidak membayar untuk mendapat pengantar RT ataupun RW karena ada hubungan pertemanan atau hubungan keluarga.

Berdasarkan Peraturan Daerah No.10 Tahun 2004 Kabupaten polewali Mandar Tentang Tarif Retribusi Penggantian Biaya Cetak Dokumen Kependudukan khususnya KTP, disebutkan penggantian biaya cetak KTP dikenakan biaya Rp.5.000.Tetapi di Kecamatan Limboro biaya penggantian cetak ini diberlakukan Rp.10.000.

Adapun waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan KTP yang sangat penting untuk diketahui, waktu pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tenggang waktu yang dihabiskan oleh masyarakat untuk mengurus KTP di Kecamatan untuk mengetahui lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan KTP dapat kita lihat pada tabel 4.6 dibawah ini :

**Tabel 4. 4**  
**Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan KTP**

No.	Waktu	Frekuensi	Persentase
1.	1-2 Hari	45	56,25
2.	3-4 Hari	35	43,75
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2007

Tabel di atas menunjukkan responden yang menunggu 1-2 hari sebanyak 45 orang atau 56,25 %, sedangkan yang menunggu 3-4 hari sebanyak 35 orang atau 43,75 %, Walaupun menunggu sampai 4 hari itu disebabkan karena terjadinya antri oleh masyarakat atau di sebabkan juga karena tidak adanya lurah atau camat di kantor.

## 2. Kartu Keluarga (KK)

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai besarnya biaya pembayaran yang ditentukan oleh Aparat dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dapat kita lihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

**Tabel 4. 5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan KK**

No.	Biaya	Frekuensi	Persentase
1.	Rp. 5.000	0	0
2.	Rp.15.000-20.000	20	25
3.	Rp. 25.000	33	41,25
4.	Rp 30.000	27	33,75
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2007

Dari tabel 4.5 di atas, yang menyatakan biaya pengurusan KK Rp.15.000-20.000 sebanyak 20 orang atau 25 %, yang menyatakan bahwa biaya pengurusan KK Rp. 25.000 sebanyak 33 orang atau 41,25 %, yang menyatakan bahwa biaya pengurusan KK Rp. 30.000 sebanyak 27 orang atau 33,75

Beragamnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengurusan KK, disebabkan karena tidak sedikit masyarakat untuk mendapatkan pengantar dari RT ataupun dari RW. Ada juga masyarakat yang tidak membayar untuk mendapatkan pengantar dari RT/ RW, biasanya karena saling kenal, tetapi di Kantor Kelurahan pun masyarakat juga di kenakan biaya administrasi, besarnya bervariasi Rp.5.000 – Rp. 10.000, dan di Kantor Kecamatan pun masyarakat membayar biaya Administrasi Rp. 5.000.

Pengurusan Kartu Keluarga (KK) dapat diwakilkan asalkan pengisian data dan biodata setiap anggota keluarga telah mendapat pengesahan dari Kantor Kelurahan.

Adapun waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan KK yang sangat penting untuk diketahui, dan untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel 4.4 di bawah ini :



**Tabel 4. 6**

**Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan KK**

No.	Waktu	Frekuensi	Persentase
1.	1 Hari	10	12,5
2.	2 Hari	30	37,5
3.	3-4 Hari	40	50
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2007

Tabel 4.6 di atas menunjukkan responden yang mengurus KK 1 hari sebanyak 10 orang atau 12,5 %, yang mengurus KK 2 hari sebanyak 30 orang atau 37,5 %, sedangkan 40 orang atau 50 % responden mengaku menghabiskan waktu 3-4 hari karena masyarakat tersebut menggunakan jasa perantara, karena alasannya perantara menunda-nunda penyelesaiannya.

**3. Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB)**

Tanggapan masyarakat mengenai besarnya biaya pembayaran yang ditentukan oleh Aparat dalam pengurusan SKKB dapat kita lihat pada tabel 4.7 dibawah ini :

**Tabel 4. 7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan SKKB**

No.	Biaya	Frekuensi	Persentase
1.	Rp.15.000	12	15
2.	Rp.20.000	30	37,5
3.	Rp.25.000	20	25
4.	Rp.30.000	18	22,5
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2007

Dari tabel 4.7 di atas terlihat bahwa yang menyatakan biaya pengurusan SKKB Rp.15.000 sebanyak 12 orang atau 15 %, yang menyatakan bahwa biaya pengurusan SKKB Rp. 20.000 sebanyak 30 orang atau 37,5 %, yang menyatakan bahwa biaya pengurusan SKKB Rp. 25.000 sebanyak 20 orang sementara 18 orang atau 22,5 % yang menyatakan membayar Rp. 30.000.

Adapun waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan SKKB sebagai berikut :

**Tabel 4. 8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan SKKB**

No.	Waktu	Frekuensi	Persentase
1.	1 Hari	40	50
2.	2 Hari	30	37,5
3.	3 Hari	10	12,5
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2007

Dari tabel di atas terlihat bahwa yang menyatakan waktu pengurusan SKKB 1 hari sebanyak 40 orang atau 50 %, yang menyatakan bahwa waktu pengurusan SKKB 2 Hari sebanyak 30 orang atau 37,5 %, Sementara yang menyatakan bahwa biaya pengurusan SKKB 3 Hari sebanyak 10 orang atau 12,5 %

#### 4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Kemudian untuk mengetahui tanggapan masyarakat besarnya biaya pengurusan IMB di Kantor Kecamatan Limboro dapat kita lihat pada tabel 4.9 di bawah ini :

**Tabel 4. 9**  
**Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan IMB**

No.	Biaya	Frekuensi	Persentase
1.	> Rp.150.000- 200.000	35	43,75
2.	> Rp.200.000- 300.000	25	31,25
3.	> Rp.300.000- 400.000	20	25
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2007

Dari tabel di atas terlihat sejumlah 35 orang atau 43,75 % bahwa yang menyatakan biaya pengurusan IMB sebesar >Rp.150.000- 200.000, 25 orang atau 31,25 % yang menyatakan bahwa biaya pengurusan IMB sebesar >Rp. 200.000- 300.000, sementara 20 orang atau 25 %, yang menyatakan bahwa biaya pengurusan IMB sebesar >Rp. 300.000- 400.000.

Beragamnya biaya yang harus di keluarkan oleh responden pada tabel di atas sangat tergantung dari luasnya bangunan seperti jenis bangunan rumah tinggal, benkel, pertokoan, gedung, restoran dll. Adapun waktu dalam pengurusan ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan IMB**

No.	Waktu	Frekuensi	Persentase
1.	1 Hari	35	43,75
2.	2-3 Hari	30	37,5
3.	3-4 Hari	15	18,75
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2007

Dari tabel di atas terlihat sejumlah 35 orang atau 43,75 % yang menyatakan bahwa waktu pengurusan IMB yaitu 1 hari, 30 orang atau 37,5 % yang menyatakan bahwa waktu pengurusan IMB 2-3 hari, sementara 3-4 hari yang menyatakan bahwa pengurusan IMB sebanyak 15 orang atau 18,75%.

**Tabel No. 4.11**

**Tanggapan Responden Tentang Prosedur atau tata cara pelayanan**

No.	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Cepat	28	35
2.	Cukup Cepat	30	37,5
3.	Kurang Cepat	22	27,5
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner Tahun 2007

Dari tabel 4.13 dilihat bahwa responden yang menjawab tentang prosedur pelayanan di Kecamatan Limboro sebanyak 28 orang atau 35 % berjalan cepat, karena menurut mereka Aparat Kecamatan sudah professional menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku. 30 orang atau 37,5 % menyatakan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Limboro berjalan cukup cepat, hal ini menurut mereka prosedur pelayanan yang di lakukan oleh Aparat Kecamatan tidak terlalu memberatkan masyarakat. Sedangkan responden yang menjawab kurang cepat sebanyak 22 orang atau 27, 5 %, karena menurut mereka pelayanan yang mereka terima tidak memuaskan dan cenderung berbelit-belit karena Aparat Kecamatan melaksanakan prosedur pelayanan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### 4.2.3 Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai kinerja aparat Pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya khususnya dalam melayani masyarakat. Seorang aparat yang memiliki kedisiplinan yang tinggi secara otomatis

akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang di embangnya sehingga mereka mampu menempatkan dirinya sebagai seorang pelayan yang baik yang senantiasa memberikan teladan terhadap masyarakat yang di layaninya.

Untuk mengukur kedisiplinan aparat Kecamatan Limboro maka penulis menggunakan 3 sub indikator : Kehadiran aparat Kecamatan, Transparansi Proses Pelayanan, Hasil pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

**Tabel No. 4.12**

**Tanggapan Responden Tentang Kehadiran Aparat Kecamatan**

No.	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Tepat waktu	35	43,75
2.	Kurang tepat waktu	33	41,25
3.	Tidak tepat waktu	12	15
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner Tahun 2007

Dari tabel No. 4.14 maka dapat dilihat bahwa responden yang menjawab aparat hadir tepat waktu sebanyak 35 orang atau 43,75 %, hal ini menurut mereka karena setiap mereka membutuhkan pelayanan aparat kecamatan selalu ada ditempat. Responden yang menjawab kurang tepat waktu sebanyak 33 orang atau 41,25 %, karena menurut mereka dalam membutuhkan pelayanan di Kantor Kecamatan Limboro kadangkala aparatnya ada kadangkala pula aparatnya tidak ada. Sedangkan

yang menjawab tidak tepat waktu sebanyak 12 orang atau 15 %, menurut mereka pada saat membutuhkan pelayanan aparat yang dibutuhkan tidak ada ditempat.

**Tabel No. 4.13**

**Tanggapan Responden Tentang Transparansi Proses Pelayanan**

No.	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Transparan	38	47,5
2.	Kurang transparan	30	37,5
3.	Tidak Transparan	12	15
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner Tahun 2007

Dari tabel No. 4.15 maka dapat dilihat bahwa responden yang menjawab proses pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Limboro bersifat transparan sebanyak 38 orang atau 47,5 %, hal ini menurut mereka karena dalam memberikan pelayanan aparat selalu melayani dengan baik secara terbuka serta memberikan penjelasan yang mendetail kepada masyarakat tentang produk layanan yang akan diberikan. Responden yang menjawab kurang Transparan sebanyak 30 orang atau 37,5 %, karena menurut mereka tidak semua produk layanan yang diberikan oleh Aparat Kecamatan Limboro di sampaikan secara transparan dalam artian ada yang sering dan ada juga produk layanan yang di sampaikan kepada masyarakat tidak di informasikan secara jelas, khususnya lagi yang berhubungan dengan prosedur layanan itu sendiri. Sedangkan responden yang menjawab tidak transparan sebanyak



12 orang atau 15 %, menurut mereka Aparat Kecamatan Limboro tidak menyampaikan secara langsung prosedur pelayanan yang akan diberikan sehingga mereka hanya mendapatkan pelayanan tanpa mengetahui bagaimana sebenarnya prosedur layanan itu diperoleh.

**Tabel No. 4.14**  
**Tanggapan Responden Tentang Hasil Layanan Yang Sesuai Dengan**  
**Keinginan masyarakat**

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sesuai	31	38,75
2.	Cukup sesuai	33	41,25
3.	Tidak sesuai	16	20
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner Tahun 2007

Dari hasil tabel 4.16 dapat dilihat bahwa responden yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat kecamatan Limboro sesuai dengan keinginan mereka sebanyak 31 orang atau 38,75 %, hal ini menurut mereka karena layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur, tidak berbelit-belit, serta sesuai dengan waktu yang ditentukan. Responden yang mengatakan hasil layanan yang diberikan cukup sesuai dengan keinginan mereka sebanyak 33 orang atau 41,25 %, hal ini menurut mereka karena tidak selamanya hasil layanan yang diberikan itu sesuai dengan prosedur, karena seringkali atau kadangkala juga berbelit-belit serta tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam artian bersifat relatif. Sedangkan responden yang menjawab



tidak sesuai sebanyak 16 orang atau sebesar 20 % , karena menurut mereka hasil layanan sering tidak tepat waktu, sehingga menghambat tugas-tugas atau urusan yang akan mereka kerja atau lakukan.

Berdasarkan pendapat-pendapat responden terhadap indikator Kedisiplinan Aparat Kecamatan di atas maka, untuk mengetahui seberapa besar hasil persentasenya dan termasuk kategori yang mana dapat di lihat dari skor indikator berikut ini :

**Tabel No.4.15.**

**Rekapitulasi Hasil Perhitungan Skor Indikator Kedisiplinan Aparat Kecamatan**

Nomor Pertanyaan.	Frekuensi			FX Skor			Jumlah Nilai
	A	B	C	A	B	C	
1	35	33	12	105	66	12	183
2	38	30	12	114	60	12	186
3	31	33	16	93	66	16	175
Jumlah Nilai Total							544
Total nilai /jumlah pertanyaan							181,33
Skor rata-rata							2,26

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner Tahun 2007

Dari tabel No.4.15 terlihat bahwa Kedisiplinan Aparat Kecamatan Limboro berada pada kategori baik dengan skor rata-rata = 2,26

Kolom 1,2 dan 3 menunjukkan jumlah pertanyaan atau tanggapan dari responden. Pada kolom A,B,dan C pada kolom frekuensi jawaban menunjukkan dari pada jumlah tanggapan yang diberikan oleh responden.

Sedangkan pada kolom FX skor A,B, dan C adalah hasil dari pada per kalian dari kolom frekuensi jawaban. Dengan kolom FX skor A,B, dan C dan akan menghasilkan jumlah nilai keseluruhan (nilai total) yang dihasilkan dari jumlah kolom FX skor A,B,dan C.

Sehingga dengan perhitungan tersebut diperoleh batas intervalnya sebagai berikut:

2,61 - 3,40	kategori sangat baik
1,81 - 2,60	kategori baik
1,00 - 1,80	kategori tidak baik

Berdasarkan hasil perhitungan skor dari masing-masing indikator kinerja aparat pemerintahan Kecamatan ,baik itu indikator kinerja aparat pemerintah Kecamatan, baik itu indikator produktifitas, Ketaatan Menjalankan Peraturan dan Kedisiplinan Aparat Kecamatan Limboro, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat Kecamatan Limboro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berada pada kategori baik. Namun penullis menambahkan bahwa kategori baik ini masih bersifat relatif,karena berdasarkan pengamatan penulis sendiri masih ada kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh aparat Kecamatan Limboro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,baik itu kemampuan personil aparat maupun teknis pelaksanaan dan hal itu sendiri juga disampaikan oleh beberapa responden yang menanggapi indikator-indikator kinerja ini seperti yang telah dipaparkan dalam tabel indikator di atas.

Apabila kita tinjau dari segi kualitas maka secara umum dapat dikategorikan cukup baik, karena kalau kita lihat tingkat pendidikan aparat kecamatan Limboro ini sebagian besar adalah sarjana yaitu sebanyak 6 orang, sedangkan sisanya yaitu 5 orang adalah lulusan SLTA. Namun berdasarkan hasil wawancara penulis dengan aparat kecamatan Limboro sebagian besar mengatakan bahwa tingkat pendidikan yang tinggi bukan merupakan jaminan bahwa seseorang dapat melayani masyarakat dengan baik. Hal ini menurut mereka karena teori-teori yang didapat pada saat mengikuti pendidikan formal tersebut tidak berhubungan dengan bidang tugas yang dipikul, selain itu pendidikan-pendidikan dan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pemerintah jarang atau tidak sama sekali mereka ikuti. Sehingga dalam pelaksanaan tugas pelayanan mereka hanya mengacu pada kebiasaan atau rutinitas yang mereka lakukan, padahal rutinitas itu mungkin sudah tidak relevan lagi dengan keadaan dilapangan.

Untuk mengukur indikator sumber daya aparat kecamatan, menggunakan 3 sub indikator yaitu: tingkat pendidikan, pengalaman kerja.

#### A. Tingkat Pendidikan

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur Kecamatan khususnya dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat Kecamatan limboro adalah sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparat itu sendiri, olehnya itu semakin beratnya atau meluasnya tanggung jawab Aparat Kecamatan yang harus dilaksanakan maka, dibutuhkan Aparat Kecamatan yang memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas pula. Pada dasarnya kualitas

Apabila kita tinjau dari segi kualitas maka secara umum dapat dikategorikan cukup baik, karena kalau kita lihat tingkat pendidikan aparat kecamatan Limboro ini sebagian besar adalah sarjana yaitu sebanyak 6 orang, sedangkan sisanya yaitu 5 orang adalah lulusan SLTA. Namun berdasarkan hasil wawancara penulis dengan aparat kecamatan Limboro sebagian besar mengatakan bahwa tingkat pendidikan yang tinggi bukan merupakan jaminan bahwa seseorang dapat melayani masyarakat dengan baik. Hal ini menurut mereka karena teori-teori yang didapat pada saat mengikuti pendidikan formal tersebut tidak berhubungan dengan bidang tugas yang dipikul, selain itu pendidikan-pendidikan dan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pemerintah jarang atau tidak sama sekali mereka ikuti. Sehingga dalam pelaksanaan tugas pelayanan mereka hanya mengacu pada kebiasaan atau rutinitas yang mereka lakukan, padahal rutinitas itu mungkin sudah tidak relevan lagi dengan keadaan dilapangan.

Untuk mengukur indikator sumber daya aparat kecamatan, menggunakan 3 sub indikator yaitu: tingkat pendidikan, pengalaman kerja.

#### A. Tingkat Pendidikan

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur Kecamatan khususnya dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat Kecamatan limboro adalah sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparat itu sendiri, olehnya itu semakin beratnya atau meluasnya tanggung jawab Aparat Kecamatan yang harus dilaksanakan maka, dibutuhkan Aparat Kecamatan yang memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas pula. Pada dasarnya kualitas

Sumber Daya Manusia dapat kita lihat pada tingkat pendidikan dan pengalaman kerja yang memadai pula. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel 4.16 mengenai tingkat pendidikan Aparat Kecamatan Limboro.

**Tabel 4.16**  
**Tingkat Pendidikan Aparat Kecamatan Limboro**  
**2007**

	Tingkat Pendidikan		
	SLTP	SLTA	SARJANA
Aparat Kecamatan	-	5	6
Jumlah	-	6	6

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner Tahun 2007

Dari data diatas maka, dapat dijelaskan bahwa Aparat Kecamatan yang memiliki pendidikan yang paling tinggi adalah sarjana yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 45,45 %, sedangkan yang tamatan SLTA sebanyak 5 orang atau 54,54 %, serta tamatan SLTP yang mengabdikan di Kecamatan Limboro tidak ada.

Dengan demikian, dapat kita katakan bahwa tingkat pendidikan Aparat Kecamatan Limboro sudah cukup karena pada umumnya adalah sarjana

Dengan melihat tingkat pendidikan Aparat Kecamatan, maka jelas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai Aparat Kecamatan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Limboro secara umum dapat terlaksana dengan baik secara efektif dan efisien. Sebab dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, Aparat Kecamatan bisa saling mengisi dan saling membantu. Dalam artian bisa kita percaya untuk memberikan pelayanan umum

kepada masyarakat apabila kebetulan Aparat Kecamatan yang bertanggung jawab tersebut kebetulan berhalangan.

## B. Pengalaman Kerja

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai abdi masyarakat, maka kemampuan Aparat Kecamatan juga sangat dipengaruhi oleh lamanya bekerja atau dalam hal pengalaman kerja. Tetapi persoalan lamanya bekerja tidak dapat dijadikan tolak ukur bahwa keberhasilan Aparat Kecamatan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya termasuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat Kecamatan Limboro yang memuaskan tetapi setidaknya dapat kita jadikan pembandingan apakah dengan lamanya bekerja di Kecamatan Limboro akan berpengaruh terhadap kemampuan yang dimiliki Aparat Kecamatan.

Dengan demikian sebagai Aparat Kecamatan yang merasa sudah lama mengabdikan atau sudah lama bekerja harus berusaha untuk mengembangkan apa yang menjadi tanggung jawabnya sebagai Aparat Kecamatan khususnya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tabel 4.20 berikut ini terlihat secara jelas tentang waktu lamanya menjabat sebagai Aparatur Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar.



**Tabel 4.17**  
**Lamanya Bekerja Sebagai Aparat Kecamatan Limboro**  
**2007**

No	Aparat Kecamatan	Jabatan	Pangkat/ Golongan	Lamanya Bekerja (tahun)
1.	Rahmadi. S. H, MM	Camat	IV /a	2
2.	Djamaluddin	Sekertaris Camat	III /d	8
3.	Sudirman. S. Sos	Seksi Pemerintahan	III /a	6
4.	Ramli	Seksi Ketntr. Dan Ketertb.	III /d	8
5.	Haruna. SE	Seksi Pendapatan	III /c	2
6.	Hj. Nadirah Madjid	Seksi Kesejahteraan Sosial	III /c	9
7.	Muh. Zakir. S. Sos	Seksi Perekonomian & Pemb	III /d	7
8.	Hasnah. S. Sos	Staff	III/ d	6
9.	Alif. L	Staff	II/ a	4
10	Sinar	Staff	II/ c	5
11	Muhammad Asward.S. Sos	Staff	II/ a	4

Sumber : Kantor Kecamatan Limboro Tahun 2007

Dengan melihat tabel diatas, maka dapat kita katakan bahwa Kepala Kecamatan yang menjabat sebagai Aparat Kecamatan selama 2 Tahun, Sekertaris Kecamatan menjabat sebagai aparat Kecamatan selama 8 Tahun, Seksi Pemerintahan Kecamatan menjabat sebagai aparat Kecamatan selama 6 tahun, Seksi Ketentraman

dan Ketertiban menjabat sebagai aparat Kecamatan selama 8 Tahun, Seksi Pendapatan menjabat sebagai Aparat Kecamatan selama 2 Tahun, Seksi Kesejahteraan Sosial menjabat sebagai Aparat Kecamatan selama 9 Tahun, Seksi Perekonomian dan Pembangunan menjabat sebagai Aparat Kecamatan selama 7 Tahun, serta yang menjabat sebagai staff di Kecamatan Limboro ada yang 6 tahun, 5 Tahun dan baru 4 tahun.

Dengan demikian, maka untuk menilai sejauh mana kemampuan yang dimiliki Aparat Kecamatan Limboro masih diperlukan waktu sebab untuk menilai sejauh mana kemampuan yang dimiliki Aparat Pemerintah Kecamatan terletak pada Kepala Kecamatan. Maka sebagai Kepala Kecamatan diperlukan waktu untuk menilai apakah waktu yang cukup dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat Kecamatan Limboro dapat di manfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga kemampuan Aparat Kecamatan dapat berpengaruh terhadap lamanya bekerja di Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar.

#### 5. Sarana Dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri.

Salah satu yang juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada



masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Sarana pelayanan yang memadai di tandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisinya yang memadai. Sedangkan sarana pelayanan yang buruk ditandai dengan jumlahnya yang tidak mencukupi dan kondisinya yang tidak memadai. Berikut pendapat masyarakat tentang sarana pelayanan yang ada di Kecamatan Limboro.

**Tabel No. 4.18**  
**Limboro Tanggapan Responden Tentang Sarana Pelayanan Di Kantor Kecamatan**

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Memadai	20	25
2.	Kurang memadai	45	56,25
3.	Tidak memadai	15	18,75
	Jumlah	80	100

Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner Tahun 2007.

Dari tabel 4.18, terlihat bahwa 20 orang atau 25 % yang menyatakan bahwa sarana pelayanan di Kantor Kecamatan Limboro sangat memadai, yang menyatakan kurang memadai sebanyak 45 orang atau 56,25 %, di sebabkan karena misalnya rusaknya komputer atau mesin ketik dalam pelayanan Administrasi membuat urusan masyarakat tertunda karena alat tersebut dan masyarakat melihat aparat kurang memperhatikan perawatannya. Oleh karena itu sarana pelayanan yang ada hendaknya diperhatikan perawatannya, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lancar lagi. Dan 15 orang atau 18,75 % yang menyatakan sarana pelayanan di Kantor Kecamatan Limboro tidak memadai.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang ada pada Bab IV tentang Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Aparat Pemerintah dalam memberikan Pelayanan Publik terhadap masyarakat Kecamatan Limboro Kabupaten Polewali Mandar, tergolong sudah terlaksana dengan baik. Baik dari segi waktu yang di gunakan dalam memberikan pelayanan umum di Kecamatan Limboro tidak terlalu membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan kalau kita berbicara mengenai biaya yang harus di keluarkan oleh masyarakat sangat bervariasi, ini di sebabkan biaya yang ditetapkan oleh Aparat tidak berpedoman pada Perda yang ada. Aparat Pemerintah berpendapat penetapan biaya yang melebihi Perda yaitu untuk penggantian biaya cetak jika terjadi kesalahan data. Padahal seharusnya Aparat Kecamatan yang harus lebih teliti dan tidak membebankan kesalahan pada masyarakat. Misalnya kesalahan penulisan nama, alamat, dll. Begitu pula pihak Kelurahan yang menetapkan biaya rekomendasi ke kantor Kecamatan pada masyarakat, padahal hal tersebut tidak sesuai dengan Perda. Aparat Kelurahan berpendapat biaya tersebut adalah biaya administrasi karena anggaran pelayanan publik di Kelurahan sangat terbatas. Bervariasinya biaya yang harus dikeluarkan masyarakat mengindikasikan aparat dalam

menetapkan biaya tidak barpedoman pada Perda sehingga membuka peluang terjadinya praktek pungutan tak resmi pada masyarakat.

2. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparat dalam memberikan pelayanan umum pemerintahan di Kecamatan Limboro antara lain :

**a. Kemampuan Sumber Daya Aparat**

Secara umum banyak dari Aparat Kecamatan Limboro merupakan lulusan Sarjana dan sudah lama bekerja atau mengabdikan, namun hal ini tidak menjamin bahwa pelaksanaan tugas-tugas pelayanan akan baik pula sebab ilmu yang mereka dapat dari Pendidikan formal tersebut tidak relevan dengan pelaksanaan tugas pemerintahan di lapangan. Serta pelatihan dalam usaha peningkatan pelayanan kepada masyarakat jarang diikuti dan bahkan ada yang tidak pernah sama sekali.

**b. Sarana Dan Prasarana Pendukung**

Berhasilnya suatu proses pelayanan yang dilakukan oleh Aparat Kecamatan tidak terlepas dari dukungan sarana dan prasarana pelayanan. Menurut pengamatan penulis sarana pelayanan masih kurang memadai dan anggaran pelayanan publik oleh peraturan perundang-undangan dirasakan masih kurang. Sehingga faktor-faktor tersebut masih belum berpengaruh kuat terhadap kinerja aparat dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat.

## 5.2. SARAN

Dengan beruasarkan pada kesimpulan diatas maka, penulis akan menyampaikan beberapa saran dalam rangka peningkatan kinerja aparat di Kecamatan Limboro:

1. Aparat Pemerintah Kecamatan hendaknya dalam penetapan tarif retribusi penggantian biaya cetak KTP berpedoman pada aturan yang telah ditetapkan oleh Perda. Karena biaya yang telah ditetapkan oleh Perda tentu telah melalui sebuah penelitian dengan mempertimbangkan segala aspek. Oleh karena itu alasan Pemerintah Kecamatan yang menetapkan biaya yang melebihi Perda bahwa dana tersebut untuk penggantian biaya cetak jika terjadi kesalahan data seharusnya tidak dilakukan. Hendaknya pemerintah kecamatan tidak membebankan biaya kesalahan data/cetak pada masyarakat tetapi petugas pelayanan KTP harusnya lebih berhati-hati dan teliti dalam pencetakan KTP dan juga perlu lebih meningkatkan skillnya utamanya dalam masalah komputer guna meminimalisir kesalahan.
2. Agar kiranya Aparat dalam memberikan pelayanan umum di Tingkat Kecamatan pelaksanaannya harus sesuai dengan aturan yang berlaku, sebagaimana sumpah Aparat.

3. Lebih memperhatikan kelengkapan, jumlah, kondisi sarana dan prasarana pelayanan demi kelancaran dan kenyamanan proses pelayanan yang diberikan pada masyarakat
4. Menambah dan memperbaiki sarana pelayanan seperti komputer dan fasilitas penunjang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djaenuri, Aries; 1997. **Manajemen Pelayanan Umum**. IP. Pres, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus; 1996. **Penilaian Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik**. University Press, Yogyakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, Dr. MM, M.pd, dkk, 2006. **Reformasi Pelayanan Publik**. Bumi Aksara.
- F. x. Soejadi, 1995. **Organisasi Dan Manajemen**. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Husaini Usman, Dr. M. Pd, Purnomo Setiady Akbar, M. pd. **Metodologi Penelitian Sosial**.
- M. Iqbal Hasan, Ir. MM, 2002. **Metodologi Penelitian Sosial Dan Aplikasinya**, Ghalia Indonesia.
- Moelyono, 1997. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Gramedia Jakarta.
- Moenir H. A. S, 1997. **Manajemen Pelayanan Umum**, Bumi Aksara Jakarta.
- Sianipar J. P, 1999. **Perencanaan Peningkatan Kerja**. LAN- RI, Jakarta.
- Taliziduhu, Ndraha; 2003. **Kybernologi ( Ilmu Pemerintahan Baru ) Jilid I dan II**. Asdi Mahasetya Jakarta.
- Thoha, Miftah; 2002. **Birokrasi dan Politik Di Indonesia**. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Undang-Undang Otonomi Daerah ( **UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah** ), 2005. Karina Surabaya.
- Yudoyono Bambang, 2001. **Otonomi Daerah**, Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar Registrasi Penduduk Kabupaten Polewali Mandar. Badan Pusat Statistik kabupaten Polewali Mandar 2007.
- Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar Di Kecamatan Limboro dalam angka. BPS Kabupaten Polewali Mandar 2007
- Pemerintah Kecamatan Limboro. Profil Kecamatan Limboro, 2007.

Dokumen- Dokumen

Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 158 Tahun 2004 Tentang Pedoman Organisasi Kecamatan

Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 15 Tahun 2006 Tentang Tugas dan Fungsi Organisasi Kecamatan Di Kabupaten Polewali Mandar.

## PEDOMAN KUESIONER UNTUK MASYARAKAT

### “KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LIMBORO KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT”

No.

A. Identitas Responden

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan yang di ajukan sesuai dengan pengetahuan dan pengamatan Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, dengan cara memberi tanda (x) pada jawaban yang dipilih.

**Pertanyaan :**

#### **KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK**

##### **A. Produktivitas Kerja Aparat Kecamatan**

1. Menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, bagaimana sikap dan perilaku aparat Kecamatan dalam memberikan pelayanan publik?
  - a. Ramah
  - b. Cukup Ramah
  - c. Kurang Ramah



2. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Kemampuan yang dimiliki aparat Kecamatan dalam memberikan pelayanan?
  - a. Mampu
  - b. Kurang mampu
  - c. Tidak mampu
3. Bagaimana menurut bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Kemampuan Aparat Kecamatan dalam menyampaikan informasi tentang prosedur pelayanan?
  - a. Baik
  - b. Cukup baik
  - c. Kurang baik

#### **B. KETAATAN MENJALANKAN PERATURAN**

1. Menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Jenis pelayanan mana yang pernah di dapatkan di kantor Kecamatan Limboro?
  - a. Kartu tanda Penduduk (KTP)
  - b. Kartu Keluarga (KK)
  - c. Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKKB)
  - d. Izin Membangun Bangunan (IMB)
2. Berapa biaya atau yang harus di bayar Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, dalam mendapatkan pelayanan tersebut ?Rp....
3. Berapa harikah Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, di layani oleh aparat dalam pengurusan surat tersebut?.....

4. Bagaimana menurut bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Kemampuan Aparat Kecamatan dalam menyampaikan informasi tentang prosedur pelayanan?

- a. Baik
- b. Cukup baik
- c. Kurang baik

**C. KEDISIPLINAN APARAT KECAMATAN**

1. Apakah aparat Kecamatan dalam memberikan pelayanan selalu tepat waktu ke tempat tugas?

- a. Tepat waktu
- b. Kurang tepat waktu (kadang-kadang)
- c. Tidak tepat waktu

2. Bagaimanakah Pendapat Bapak/ ibu/ Sdr/ I, tentang transparansi proses pelayanan masyarakat yang diberikan Aparat Kecamatan ?

- a. Tansparan
- b. Kurang Transparan
- c. Tidak Transparan

3. Apakah menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, hasil layanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan sesuai dengan yang di inginkan?

- a. Sesuai
- b. Cukup sesuai
- c. Tidak Sesuai

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA APARATUR  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**

1. Apakah Menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Tentang keberadaan sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Limboro sudah memadai sebagai tempat pelayanan?

- a. Memadai
- b. Cukup Memadai
- c. Tidak memadai

## PEDOMAN WAWANCARA UNTUK STAFF KECAMATAN

### “ KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LIMBORO KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT

“

Tanggal wawancara :

#### A. Data umum Informan

- a. Kode informan/ Nama :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Pendidikan terakhir :

#### B . Daftar pertanyaan

1. Sudah berapa lamakah Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, bekerja sebagai aparatur?
2. Di bagian manakah Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, bertugas?
3. Jenis Pelayanan apa yang dilayani di Kantor Kecamatan Limboro ini?
4. Menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Berapa lama biasanya pelayanan umum di Kecamatan Limboro ini?
5. Berapa biaya dalam pelayanan umum di Kecamatan Limboro ini?
6. Pangkat atau jabatan Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, di Kantor Kecamatan ini?
7. Menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Bagaimanakah Komunikasi antara Aparat Kecamatan dengan masyarakat Kecamatan?
8. Menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Bagaimana seandainya petugas pelayanan tidak datang/ tidak hadir di Kantor Kecamatan ?

9. Menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Apa saja sarana yang ada di Kantor Kecamatan Limboro ini ?
10. Menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Bagimanakah secara umum sarana yang ada di Kantor Kecamatan ini masih bagus/ masih layak di pakai?
- 11.. Menurut Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, Sarana apa saja yang sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan ini?
12. Apakah Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, pernah mengikuti pelatihan dalam usaha peningkatan pelayanan umum kepada masyarakat Limboro?
13. Kalau pernah pelatihan apa yang kita pernah lakukan?

## PEDOMAN WAWANCARA UNTUK BAPAK KECAMATAN

### “ KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LIMBORO KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT “

---

Tanggal wawancara :

#### A. Data umum Informan

1. Kode Informan/ Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan Terakhir :

#### B. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana pola rekrutmen pegawai di Kantor Kecamatan Bapak yang berimplikasi pada pelayanan yang diberikan pada masyarakat?
2. Bagaimana menurut Bapak tingkat pendidikan perangkat Kecamatan Limboro dengan tugas-tugas yang di embannya?
3. Dengan keadaan personil yang ada pada saat ini apakah ada hambatan dalam pelaksanaan tugas pemerintah Kecamatan?
4. Bila ada hambatan, langkah apa yang diambil untuk mengatasi?
5. Bagaimana tingkat pemahaman terhadap tugas-tugas yang diberikan perangkat Kecamatan selama ini?
6. Menurut Bapak dalam pendelegasian tugas apakah ada kejelasan tugas di antara aparat Kecamatan?
7. Bagaimana tanggapan Bapak terhadap kinerja aparat dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat?

8. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja birokrasi dikecamatan bapak?
9. Bagaimanakah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?
10. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh aparat Kecamatan Bapak dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat?
11. Bagaimana cara membina aparat Kecamatan Bapak dalam hal kehadiran aparat dan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat?
12. Bagaimana pula tanggapan Bapak terhadap faktor-faktor penunjang pelayanan agar lebih cepat dan mudah?



**MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN MENTERI DALAM NEGERI**

**NOMOR 158 TAHUN 2004**

**TENTANG**

**PEDOMAN ORGANISASI KECAMATAN**

**MENTERI DALAM NEGERI,**

**Menimbang:**

bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 12 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, perlu menetapkan Pedoman Organisasi Kecamatan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri;

**Mengingat:**

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara, 3 Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3839);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3848);
4. Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3878);
5. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Daerah Istimewa Aceh Sebagai Provinsi Nangroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4134);
6. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4151);



7. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3952);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2001 tentang Pedoman Umum Pengaturan Mengenai Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4155);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4262);
10. Keputusan Presiden Nomor 5 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Pengakuan Kewenangan Kabupaten/Kota;
11. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2001 tentang Prosedur Penyusunan Produk-produk Hukum di Lingkungan Departemen Dalam Negeri;
12. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 40 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Dalam Negeri;
13. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 130-67 Tahun 2002 tentang Pengakuan Kewenangan Kabupaten dan Kota;

Memperhatikan: Persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dalam suratnya Nomor B/832/M.PAN/5/2004 Tanggal 7 Mei Tahun 2004,

### MEMUTUSKAN:

Menetapkan: KEPUTUSAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG PEDOMAN ORGANISASI KECAMATAN.

### BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan

1. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah beserta Perangkat Daerah Otonom yang lain sebagai Badan Eksekutif Daerah.
2. Perangkat Daerah adalah organisasi/lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, dan Satuan Polisi Pamong Praja sesuai dengan kebutuhan Daerah.
3. Unit Pelaksana Teknis (UPT) adalah unsur pelaksana operasional dinas atau lembaga teknis daerah.
4. Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota.
5. Kecamatan di Provinsi Papua adalah Distrik yang dipimpin oleh Kepala Distrik.
6. Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus

- kecerdasan masyarakat setempat berdasarkan adat istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di daerah kabupaten.
7. Pemerintah Desa adalah kepala desa dan perangkat desa.
  8. Kelurahan adalah wilayah Kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten dan/atau daerah kota di bawah kecamatan.

## BAB II

### KEDUDUKAN, TUGAS, FUNGSI, DAN SUSUNAN ORGANISASI

#### Bagian Pertama

##### Kedudukan

###### Pasal 12

1. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota atau Kotamadya/ Kabupaten Administrasi di Propinsi DKI Jakarta yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dan dipimpin oleh camat,
2. Camat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerjanya, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/walikota atau walikotamadya/Bupati administrasi di Provinsi DKI Jakarta melalui Sekretaris „Daerah Kabupaten/Kota atau Kotamadya/Kabupaten Administrasi.

#### Bagian Kedua

##### Tugas dan Fungsi

###### Pasal 3

1. Camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota atau Walikotamadya/Bupati Administrasi di Provinsi DKI Jakarta, sesuai karakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Pelimpahan kewenangan pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada Lampiran I Keputusan ini.
3. Sebagian tugas camat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dapat dilimpahkan kepada Lurah.

#### Bagian Ketiga

##### Susunan Organisasi

###### Pasal 14

1. Organisasi Kecamatan terdiri dari camat, sekretaris, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) seksi, serta kelompok jabatan fungsional.
2. Organisasi Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) khusus di Provinsi DKI Jakarta, camat dibantu oleh seorang wakil camat.

#### Pasal 5

Susunan organisasi kecamatan terdiri dari

- a. Camat;
- b. Sekretariat Kecamatan atau Sekretaris Kepala Distrik, bagi Kecamatan di Provinsi Papua;
- c. Seksi Pemerintahan;
- d. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- e. Seksi lain dalam lingkungan kecamatan yang nomankiaturnya disesuaikan dengan spesifikasi dan karakteristik wilayah kecamatan sesuai kebutuhan daerah;
- f. Kelompok jabatan fungsional.

#### Pasal 6

1. Sekretariat kecamatan dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada camat.
2. Sekretaris kecamatan mempunyai tugas: membantu camat dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/aparatur kecamatan.

#### Pasal 7

1. Seksi Pemerintahan mempunyai tugas: membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan.
2. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ketenteraman dan ketertiban umum.
3. Nomenklatur dan tugas masing-masing seksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf - e, ditetapkan lebih lanjut oleh Bupati/Walikota sesuai kebutuhan.

#### Pasal 8

Kelompok jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 9

1. Bagan susunan organisasi kecamatan di Kabupaten/Kota adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.

2. Bagan susunan organisasi kecamatan di Provinsi DKI Jakarta adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Keputusan ini.
3. Bagan susunan organisasi Distrik di Provinsi Papua adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV Keputusan ini.

### **BAB III**

#### **TATA KERJA**

##### **Pasal 10**

Dalam melaksanakan tugasnya, camat, sekretaris, para kepala seksi dan kelompok jabatan fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi kecamatan sesuai dengan tugas pokok masing-masing.

##### **Pasal 11**

Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahan masing-masing dan bila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

##### **Pasal 12**

Setiap pimpinan satuan organisasi kecamatan bertanggungjawab memimpin, mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan.

##### **Pasal 13**

Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggungjawab kepada atasan masing-masing serta menyampaikan laporan berkala maupun sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.

### **BAB IV**

#### **HUBUNGAN KERJA**

##### **Pasal 14**

1. Hubungan kerja kecamatan dengan perangkat daerah Kabupaten/Kota atau perangkat Kotamadya/Kabupaten Administrasi di Provinsi DKI Jakarta bersifat koordinasi teknis fungsional dan teknis operasional.

2. Hubungan kerja kecamatan dengan instansi vertikal di wilayah kerjanya, bersifat koordinasi teknis fungsional.
3. Hubungan kerja kecamatan dengan pemerintahan desa bersifat koordinasi dan fasilitasi.
4. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki.

## **BAB V**

### **PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

#### **Pasal 15**

Bupati/Walikota atau Walikotamadya/Bupati Administrasi di Provinsi DKI Jakarta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dan (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB VI**

### **KETENTUAN LAIN-LAIN**

#### **Pasal 16**

Pedoman Organisasi Kecamatan bagi Provinsi Nangroe Aceh Darussalam, diatur dalam Keputusan tersendiri.

## **BAB VII**

### **KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 17**

Penyesuaian atas Keputusan Menteri Dalam Negeri ini dilakukan selambat-lambatnya pada tanggal 17 Januari 2005.

## **BAB VIII**

### **KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 18**

Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 48 Tahun 1996 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan, dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 19

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta,  
pada tanggal 24 Juni 2004





**LAMPIRAN 1: KEPUTUSAN MENTERI DALAM  
NEGERI**

**NOMOR : 158 TAHUN 2004.**

**TANGGAL : 24 JUNI 2004.**

**PEDOMAN RINCIAN SEBAGIAN KEWENANGAN PEMERINTAHAN  
YANG DILIMPAHKAN OLEH BUPATI/WALIKOTA KEPADA CAMAT**

**A. Bidang Pemerintahan :**

1. Pembinaan Idiologi negara dan kesatuan bangsa;
2. Pembinaan ketenteraman dan ketertiban serta kemasyarakatan;
3. Pelaksanaan koordinasi dan pembinaan kesatuan Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat (LINMAS) di wilayah kerjanya;
4. Fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama;
5. Pengkoordinasian kegiatan UPTD/Instansi pemerintah di wilayah kerjanya;
6. Fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa dan Badan Perwakilan Desa (BPD);
7. Pelaksanaan pengambilan Sumpah/Janji dan Pelantikan Kepala Desa, Pimpinan dan Anggota Badan Perwakilan Desa (BPD) di wilayah kerjanya;
8. Melakukan penilaian atas Laporan Pertanggungjawaban Kepala Desa;
9. Fasilitasi penyelenggaraan kerjasama antar desa dan penyelesaian perselisihan antar Desa;
10. Fasilitasi penataan Desa/Kelurahan;
11. Fasilitasi penyusunan peraturan Desa;
12. Penyelenggaraan lomba/penilaian Desa/Kelurahan tingkat Kecamatan;
13. Pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan;
14. Pelaksanaan Inventarisasi Asot Daerah atau Kekayaan Daerah lainnya yang ada di wilayah kerjanya;
15. Penegakan dan pelaksanaan Peraturan Daerah dan Keputusan Kepala Daerah serta Peraturan Perundang-undangan lainnya di wilayah kerjanya;
16. Pemberian rekomendasi dan perijinan tertentu;
17. Pertimbangan pengangkatan Kepala Kelurahan,

**B. Bidang Ekonomi dan Pembangunan :**

1. Fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kerjanya;
2. Fasilitasi pengembangan perekonomian desa/kelurahan;
3. Pengkoordinasian, pembinaan, dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah penanggulangan terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan;
4. Pelaksanaan pungutan atas pajak dan retribusi daerah di wilayah kerjanya;
5. Pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, pertambangan, kepariwisataan, perkoperasian, Usaha Kecil Menengah (UKM), dan golongan ekonomi lemah, peternakan, pertanian, perkebunan, perikanan dan kelautan;
6. Pengawasan penyaluran dan pengembalian kredit dalam rangka menunjang keberhasilan program produksi pertanian;
7. Pelaksanaan pencegahan atas pengambilan Sumber Daya Alam tanpa ijin dan dapat mengganggu serta membahayakan lingkungan hidup;

8. Pengkoordinasian pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat.



### C. Bidang Pendidikan dan Kesehatan

1. Fasilitasi penyelenggaraan Taman Kanak-Kanak dan Pendidikan Dasar;
2. Pembinaan dan Pengawasan kegiatan program pendidikan, generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan serta peranan wanita;
3. Pembinaan dan pengawasan kegiatan program kesehatan masyarakat.
4. Fasilitasi penyelenggaraan sarana pendidikan dan pelayanan kesehatan
5. Penyelenggaraan Keluarga Berencana;
6. Pencegahan dan penanggulangan penyalahgunaan obat, narkoba, psikotropika, zat adiktif dan bahan berbahaya;
7. Pelaksanaan penyuluhan program wajib belajar;
8. Pelaksanaan pelantikan dan pengambilan sumpah Kepala Sekolah Dasar Negeri (SDN) dan Madrasah Ibtidayah Negeri (MIN).

### D. Bidang Sosial dan Kesejahteraan Rakyat.

1. Pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan;
2. Pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Fasilitasi kegiatan Organisasi Sosial/Kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM);
4. Pembinaan Lembaga Adat dan suku terasing;
5. Pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi;
6. Penanggulangan masalah sosial.

### E. Bidang Pertanahan

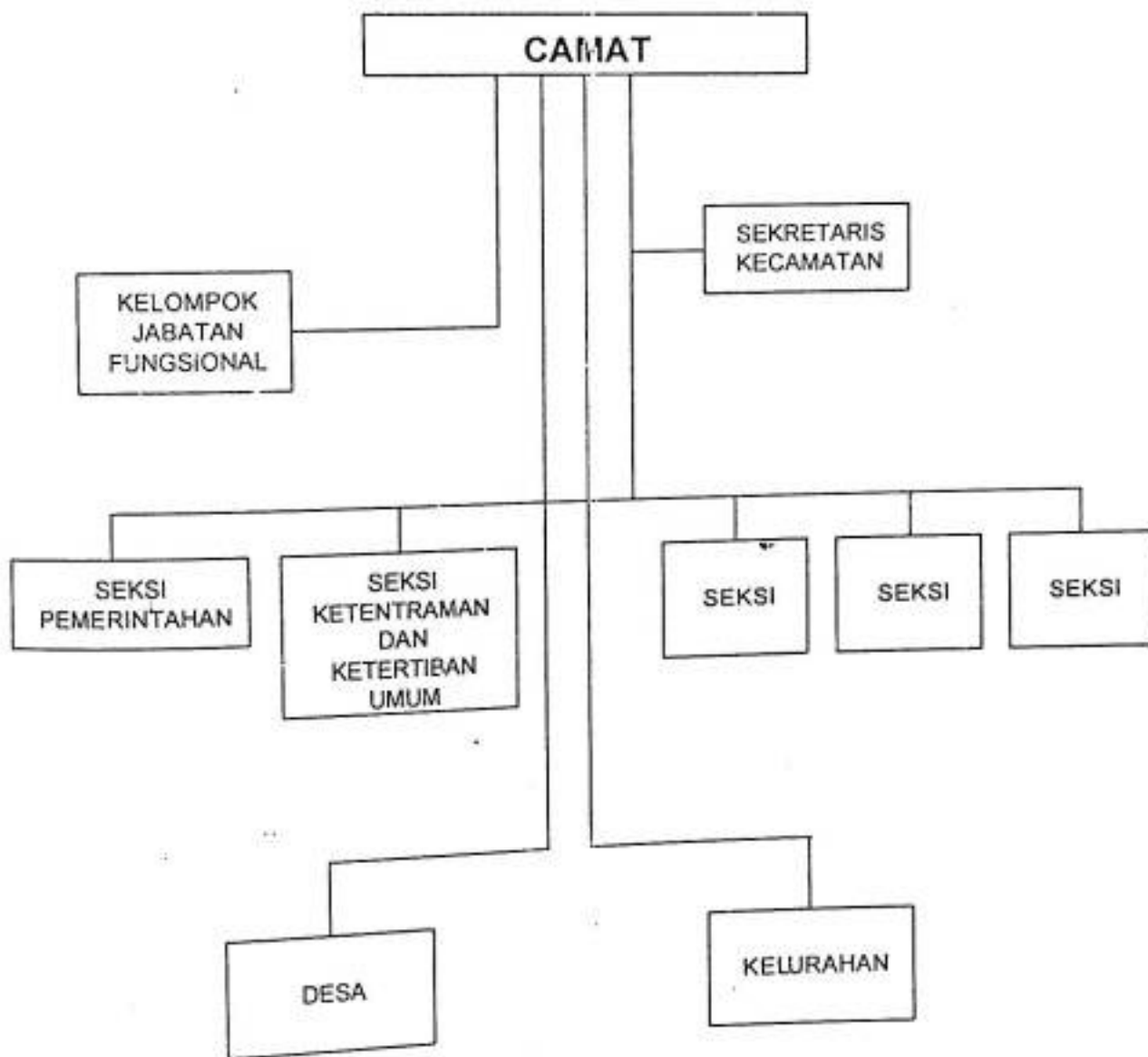
1. Pengawasan atas tanah-tanah negara dan tanah aset Pemerintah Daerah diwilayah kerjanya;
2. Pembantuan terhadap pelaksanaan pembebasan tanah milik dan pelepasan hak yang akan dipergunakan untuk kepentingan pembangunan, serta peralihan status tanah dari tanah negara menjadi hak milik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Pembantuan dalam hal penetapan peruntukan, proses pengalihan dan perubahan status tanah kekayaan desa serta pengalihan status tanah kekayaan desa yang berubah menjadi kelurahan;
4. Pelaksanaan monitoring dan inventarisasi terhadap setiap kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan tanah terlantar, tanah negara bebas, dan tanah timbul diwilayah kerjanya.



LAMPIRAN 1: KEPUTUSAN MENTERI DALAM  
NEGERI

NOMOR : 158 TAHUN 2004.  
TANGGAL : 24 JUNI 2004.

STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN



Keterangan:



# BUPATI POLEWALI MANDAR

## PERATURAN BUPATI POLEWALI MANDAR NOMOR : 15 TAHUN 2006

### TENTANG

### TUGAS POKOK DAN FUNGSI ORGANISASI KECAMATAN DI KABUPATEN POLEWALI MANDAR

#### BUPATI POLEWALI MANDAR,

Memperingati

- a. bahwa untuk menyamakan persepsi tentang tugas pokok dan fungsi Organisasi Kecamatan di Kabupaten Polewali Mandar dan dalam rangka menyamakan kebijakan dan langkah dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan maka perlu disusun tugas pokok dan fungsi organisasi tersebut;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati;

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara RI Tahun 1959 Nomor 74; Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 1822);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara RI Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 304) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4389);
4. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4422);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor

- 8 Tahun 2005 (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4548);
6. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4438);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4262);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 Tentang Wewenang Pegangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4263);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2005 tentang Perubahan Nama Kabupaten Polewali Mamasa menjadi Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 160);
  10. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2005 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kecamatan di Kabupaten Polewali Mamasa (Lembaran Daerah Kabupaten Polewali Mamasa Tahun 2005 Nomor 5);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan

PERATURAN BUPATI TENTANG TUGAS POKOK DAN FUNGSI ORGANISASI KECAMATAN DI KABUPATEN POLEWALI MANDAR.

#### Pasal 1

Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai karakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan tugas umum pemerintahan meliputi pengkoordinasian pemberdayaan masyarakat, ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan di tingkat kecamatan, dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.

#### Pasal 2

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 1, Camat mempunyai fungsi:

- a. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam wilayah kerjanya;

- b. Pengkoordinasian penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- c. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan atau peraturan perundang-undangan lainnya dalam wilayah kerjanya;
- d. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah lainnya;
- e. Pelaksanaan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa/Kelurahan;
- f. Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pembinaan keagrarian dan pembinaan kesatuan bangsa;
- g. Pembinaan perekonomian dan pembangunan;
- h. Pembinaan kesejahteraan sosial;
- i. Penyelenggaraan tugas-tugas umum dan perizinan;
- j. Penyusunan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga;
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati

### Pasal 3

Kecamatan terdiri dari

- a. Camat
- b. Sekretaris
- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum
- e. Seksi Pendapatan
- f. Seksi Kesejahteraan Sosial
- g. Seksi Perekonomian dan Pembangunan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

### Pasal 4

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas: membantu Camat dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan dan/ memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/aparatur Kecamatan.

### Pasal 5

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 4, Sekretaris Kecamatan mempunyai fungsi:

- a. Pengkoordinasian penyusunan program dan rencana kerja/kegiatan Kecamatan;
- b. Penyiapan bahan koordinasi pelaksanaan kebijakan pemerintahan daerah di Kecamatan;
- c. Pengelolaan administrasi keuangan;



- d. Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- e. Pengelolaan administrasi perlengkapan;
- f. Pengelolaan ketatausahaan, rumah tangga dan humas;
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

#### Pasal 6

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas: membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan.

#### Pasal 7

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 6, Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum dan Desa/Kelurahan;
- b. Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- c. Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan kesatuan bangsa dan linmas;
- d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

#### Pasal 8

Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas: membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ketenteraman dan ketertiban umum.

#### Pasal 9

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 8, Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan ketenteraman dan ketertiban umum;
- b. Penyiapan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan Polisi Pamong Praja;
- c. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

#### Pasal 10

Seksi Pendapatan mempunyai tugas: membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pendapatan.

## Pasal 11

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 10, Seksi Pendapatan mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan pendapatan masyarakat Desa/Kelurahan;
- b. Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan pendapatan sarana dan prasarana Desa/Kelurahan;
- c. Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan pendapatan.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

## Pasal 12

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas: membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan bina sosial dan kemasyarakatan.

## Pasal 13

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 12, Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi

- a. Penyiapan bahan penyusunan program, pembinaan pelayanan dan bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, peranan wanita dan olah raga
- b. Penyiapan bahan penyusunan program, pembinaan kehidupan kebangsaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat,
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

## Pasal 14

Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas : membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan perekonomian dan pembangunan.

## Pasal 15

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 14, Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan perekonomian masyarakat Desa/Kelurahan, produksi dan distribusi;
- b. Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana Desa/Kelurahan;
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

Pasal 16

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas: Melaksanakan tugas khusus sesuai dengan bidang keahliannya, kebutuhan dan beban kerja yang terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya yang bertanggung jawab kepada Camat.

Pasal 17

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana pada pasal 16, Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai fungsi: melaksanakan pembinaan dan pelayanan sesuai dengan fungsi dan keahlian masing-masing.

Pasal 18

Dengan berlakunya Peraturan ini, maka ketentuan-ketentuan lain yang mengatur hal yang sama dan bertentangan dengan Peraturan ini dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 19

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Polewali  
pada tanggal 7 Juni 2006

BUPATI POLEWALI MANDAR



ALI BAAL

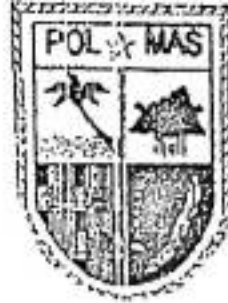
Diundangkan di: Polewali  
pada tanggal 7 Juni 2006

Plt. SEKRETARIS DAERAH  
ASISTEN PEMERINTAHAN

TASMIN D.JALALUDDIN

BERITA DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2006 NOMOR 14





# PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN POLEWALI MAMASA

## PERATURAN DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR

NOMOR : 10 TAHUN 2004

### TENTANG

### RETRIBUSI PENGKATIAN BIAYA CETAK KARTU TANDA PENDUDUK DAN AKTE CATATAN SIPIL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KABUPATEN POLEWALI MAMASA

- Menimbang :
- a. Bahwa dengan ditetapkannya keputusan menteri dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2002 tentang Pedoman Alokasi Biaya Pemungutan Pajak Daerah.
  - b. Bahwa untuk memungut retribusi sebagaimana dimaksud huruf a perlu diatur dengan Peraturan Daerah;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 74, tambahan lembaran Negara Nomor 1822);
  2. Undang-undang Nomor 18 tahun 1977 tentang Pajak daerah (Lembaran Negara Nomor 3685) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2001 (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 246, Tambahan lembaran Negara Nomor 4048);
  3. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah daerah (lembaran Negara Nomor 3839);
  4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3848);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 118, Tambahan Lembarab Negara Nomor 4138);
  6. Keputusan Presiden Nomor 102 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan tata Kerja Departemen;

7. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 170 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata cara Pemungutan Pajak daerah;
8. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 tahun 1999 tentang Sistem dan Prosedur Administrasi Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Penertimaan Pendapatan lain-lain;
9. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 40 Tahun 2001 tentang Organisasi dan tata Kerja Departemen Dalam Negeri;

Dengan Persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Polewali Mamasa

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN POLEWALI MAMASA TENTANG RETRIBUSI PERGANTIAN BIAYA CETAK KARTU TANDA PENDUDUK DAN AKTE CATATAN SIPIL

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

- a. Daerah adalah Kabupaten Polewali Mamasa ;
- b. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Polewali Mamasa ;
- c. Kepala Daerah adalah Bupati Polewali Mamasa ;
- d. Pejabat adalah Pegawai yang diberi tugas tertentu di bidang Retribusi Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
- e. Badan adalah suatu bentuk suatu badan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan komanditer, Perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama atau bentuk apapun, persekutuan, perkumpulan, firma, Kongsi, Koperasi, Yayasan atau organisasi yang sejenis, Lembaga dana Pensiun, Bentuk usaha tetap serta bentuk usaha badan lainnya;
- f. Penduduk adalah setiap orang baik warga negara Indonesia maupun warga negara Asing yang bertempat tinggal tetap di dalam Wilayah Negara Republik Indonesia dan telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku ;

- g. Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya dapat di singkat KTP, adalah kartu sebagai tanda bukti (legitimasi) bagi setiap penduduk baik bagi warga negara Indonesia maupun warga negara Asing ;
- h. Akte catatan sipil adalah akte kelahiran, akte perkawinan, akte perceraian, akte pengesahan dan pengakuan anak, akte ganti nama bagi warga negara asing dan akte kematian yang diterbitkan oleh Dinas Kependuduykan dan Catatan Sipil Daerah, dan atau Bagian Tata Pemerintahan Umum Setwilda Tk. II Polmas;
- i. Retribusi jasa umum adalah retribusi atas jasa yang di sediakan atau retribusi atas jasa yang disediakan atau diberikan oleh Pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan;
- j. Retribusi penggantian biaya cetak dan biaya pengelolaan Kartu Tanda Penduduk dan akte catatan Sipil yang selanjutnya disebut retribusi adalah pembayaran atas penggantian biaya cetak dan pengelolaan KTP dan atau Akte catatan sipil yang khusus, disediakan dan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan;
- k. Wajib retribusi adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran retribusi;
- l. Masa retribusi adalah suatu jangka waktu tertentu yang merupakan batas waktu bagi wajib retribusi untuk memanfaatkan jasa pencetakan KTP dan atau penerbitan akte catatan sipil;
- m. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya dapat disingkat SKRD adalah surat keputusan yang menentukan besarnya jumlah retribusi yang terutang;
- n. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, dan mengelola data dan atau keterangan lainnya dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban retribusi Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan retribusi Daerah;

- o. Penyidikan tindak pidana dibidang Retribusi Daerah adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana dibidang retribusi Daerah yang terjadi serta menemukan tersangkanya;

## BAB II

### NAMA, OBYEK, DAN SUBYEK RETRIBUSI

#### Pasal 2

Dengan nama Retribusi Pengantian Biaya Cetak Kartu tanda Penduduk dan akte catatan Sipil dipungut retribusi sebagai pembayaran atas penggantian biaya cetak KTP dan akte catatan Sipil.

#### Pasal 3

Obyek Retribusi meliputi pencatatan :

1. KTP;
2. Akte Kelahiran;
3. Akte Perkawinan;
4. akte Perceraian;
5. akte Pengesahan dan pengakuan anak;
6. Akte ganti nama bagi warga negara asing;
7. akte kematian.

#### Pasal 4

Subyek Retribusi adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh jasa pencetakan KTP dan atau Akte Catatan Sipil.

## BAB III

### GOLONGAN RETRIBUSI

#### Pasal 5

Retribusi izin pengantian biaya cetak Kartu tanda Penduduk dan Akte Catatan Sipil digolongkan sebagai Retribusi jasa umum.

## BAB IV

### CARA MENGUKUR TINGKAT PENGGUNAAN JASA

#### Pasal 6

Tingkat penggunaan jasa diukur berdasarkan jumlah KTP dan atau Akte catatan Sipil yang dicetak dan dikelola.

## BAB V

### PRINSIP DAN SASARAN DALAM PENETAPAN STRUKTUR DAN BESARNYA TARIF

#### Pasal 7

1. Prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif retribusi adalah untuk mengganti biaya cetak KTP dan atau Akte Catatan Sipil.
2. Biaya cetak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah biaya cetak persatuan KTP dan atau Catatan Sipil yang dibayarkan oleh Pemerintah daerah kepada percetakan dan pengelola.

## BAB VI

### STRUKTUR DAN BESARNYA TARIF RETRIBUSI

#### Pasal 8

1. Struktur tarif digolongkan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan.
2. Struktur dan besarnya tarif adalah sebagai berikut :
  - a. Penggantian biaya cetak KTP Rp. 5.000,-
  - b. Penggantian biaya cetak akte catatan sipil :
    1. Akte Kelahiran Rp. 15.000,-
    2. Akte Perkawinan Rp. 26.000,-
    3. Akte Perceraian Rp. 50.000,-
    4. Akte Pengesahan dan pengakuan anak Rp. 50.000,-
    5. Akte ganti nama bagi Warga Negara Asing Rp. 11.000,-
    6. Akte Kematian Rp. 4.000,-

**BAB VII.**  
**WILAYAH PEMUNGUTAN**

**Pasal 9**

Retribusi yang terutang dipungut diwilayah Daerah tempat pelayanan cetak dan pengelolaan KTP atau Akte Catatan Sipil diberikan.

**BAB VIII**  
**MASA RETRIBUSI DAN SAAT RETRIBUSI TERUTANG**

**Pasal 10**

Masa retribusi untuk KTP adalah jangka waktu yang lamanya 5 (lima) tahun.

**Pasal 11**

Saat Retribusi terutang adalah pada saat ditetapkannya SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.

**BAB IX**  
**TATA CARA PEMUNGUTAN**

**Pasal 12**

1. pemungutan Retribusi tidak dapat diborongkan;
2. Retribusi dipungut dengan menggunakan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.

**BAB X**  
**TATA CARA PEMBAYARAN**

**Pasal 13**

1. Retribusi yang terutang harus dilunasi sekaligus dimuka;
2. Untuk KTP retribusi yang terutang dilunasi sekaligus untuk 1 (satu) kali masa retribusi;
3. Tata cara pembayaran, penyetoran tempat pembayaran retribusi diatur dengan Keputusan Kepala Daerah.



BAB XI  
TATA CARA PENAGIHAN

Pasal 14

1. Pengeluaran surat teguran/ peringatan/ surat lain yang sejenis sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan retribusi dikeluarkan setelah 7 (tujuh) hari sejak jatuh tempo;
2. Dalam jangka 7(tujuh) hari setelah surat teguran/ peringatan/ surat lain yang sejenis, wajib retribusi melunasi retribusinya yang terutang;
3. Surat teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh pejabat yang ditunjuk.

BAB XII  
PENGURANGAN, KERINGANAN DAN  
PEMBEBASAN RETRIBUSI

Pasal 15

1. Kepala Daerah dapat memberikan pengurangan, keringanan, dan pembebasan Retribusi;
2. Pemberian pengurangan, keringanan, sebagaimana dimaksud pada pasal ini ayat (1) dengan memperhatikan kemampuan masyarakat antara lain dapat diberikan pada orang cacat, pelajar, dan mahasiswa.
3. Tata cara pengurangan, keringanan, dan pembebasan retribusi ditetapkan oleh Kepala Daerah.

BAB XIII  
KETENTUAN PIDANA

Pasal 16

1. Wajib retribusi yang tidak melaksanakan kewajibannya sehingga merugikan keuangan daerah diancam pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah retribusi yang terutang;
2. Tindak pidana yang dimaksud pada ayat (1) pasal ini adalah pelanggaran.

B/ B XIV .  
PENYIDIKAN  
Pasal 17

1. Pejabat Pegawai Negri Sipil tertentu dilingkungan Pemerintah Daerah diberikan wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang Retribusi;
2. Wewenang penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah:
  - a. Menerima, mencari, mengumpulkan dan meneliti keterangan atau laporan berkenaan tindak pidana di bidang retribusi agar keterangan atau laporan tersebut menjadi lebih lengkap dan jelas;
  - b. Meneliti, mencari dan mengumpulkan keterangan mengenai orang pribadi atau badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana retribusi;
  - c. Meminta keterangan dan bahan bukti dari orang pribadi atau badan sehubungan dengan tindak pidana di bidang retribusi Daerah;
  - d. Menerima buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen lain yang berkenaan dengan tindak pidana di bidang Retribusi daerah;
  - e. Melakukan penggeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembukuan, pencatatan, dan dokumen-dokumen lain, serta melakukan penyitaan terhadap barang bukti tersebut;
  - f. Meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang Retribusi daerah;
  - g. Menyuruh berhenti, melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang dan atau dokumen yang dibawa sebagaimana yang dimaksud pada huruf e;
  - h. Memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana Retribusi;
  - i. Memanggil orang untuk didengar keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
  - j. Menghentikan penyidikan;



- k. Melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidikan tempat pidana dibidang Retribusi menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada penuntut umum sesuai dengan ketentuan yang di atur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1981 tentang hokum acara pidana.

## BAB XV

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 18

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan ditetapkannya dengan Keputusan Kepala Daerah.

#### Pasal 19

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Polewali Mamasa.

Ditetapkan di Polewali  
Pada tanggal 16 Maret 2003

BUPATI POLEWALI MAMASA

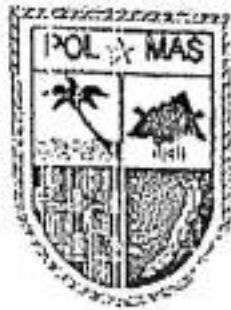


ALI BAAL

Plt. SEKRETARIS DAERAH  
ASISTEN PEMERINTAHAN

TASMIN DJALALUDDAIN

BERITA DAERAH KABUPATEN POLEWALI MAMASA TAHUN 2004 NOMOR 14 SERI B



# PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN POLEWALI MAMASA

## PERATURAN DAERAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR

NOMOR : 17 TAHUN 2004

### TENTANG

### RETRIBUSI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KABUPATEN POLEWALI MAMASA

- Menimbang :
- a. Bahwa dengan ditetapkannya keputusan menteri dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2002 tentang Pedoman Alokasi Biaya Pemungutan Pajak Daerah.
  - b. Bahwa untuk memungut retribusi sebagaimana dimaksud huruf a perlu diatur dengan Peraturan Daerah;
- Mengingat :
- 1. Undang-undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 74, tambahan lembaran Negara Nomor 1822);
  - 2. Undang-undang Nomor 18 tahun 1977 tentang Pajak daerah (Lembaran Negara Nomor 3685) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2001 (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 246, Tambahan lembaran Negara Nomor 4048);
  - 3. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah daerah (lembaran Negara Nomor 3839);
  - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 118, Tambahan Lembarab Negara Nomor 4138);
  - 5. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 170 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata cara Pemungutan Pajak daerah;
  - 6. Keputusan Mentri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2002 tentang Pedoman Alokasi Biaya Pemungutan Pajak Daerah

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN POLEWALI MAMASA TENTANG RETRIBUSI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

- a. Daerah adalah Kabupaten Polewali Mamasa ;
- b. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Polewali Mamasa ;
- c. Kepala Daerah adalah Bupati Polewali Mamasa ;
- d. Pejabat adalah Pegawai yang diberi tugas tertentu di bidang Retribusi Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
- e. Badan adalah suatu bentuk suatu badan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan komanditer, Perseroan lainnya. Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama atau bentuk apapun, persekutuan, perkumpulan, firma, Kongsi, Koperasi, Yayasan atau organisasi yang sejenis, Lembaga dana Pensiun, Bentuk usaha tetap serta bentuk usaha badan lainnya;
- f. Retribusi perizinan tertentu adalah retribusi atas kegiatan tertentu pemerintah Daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan;
- g. Izin Mendirikan Bangunan adalah yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan untuk mendirikan suatu bangunan yang dimaksudkan agar desain, pelaksanaan bangunan, dan bangunan sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku, sesuai dengan koefisien Dasar bangunan (KDB), Koefisien Luas Bangunan (KLB);

- h. Retribusi izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disebut retribusi adalah pembayaran atas pemberian izin mendirikan bangunan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan, termasuk merubah Bangunan;
- i. Wajib retribusi adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran retribusi;
- j. Masa retribusi adalah suatu jangka waktu tertentu yang merupakan batas waktu bagi wajib retribusi untuk memanfaatkan izin mendirikan bangunan;
- k. Bangunan adalah bangunan gedung beserta bangunan-bangunan yang secara langsung merupakan kelengkapan dari bangunan gedung tersebut dalam batas satu pemilikan;
- l. Mendirikan bangunan adalah pekerjaan mengadakan bangunan seluruhnya atau sebagian termasuk pekerjaan menggali, menimbun atau meratakan tanah yang berhubungan dengan pekerjaan mengadakan bangunan;
- m. Merubah bangunan adalah pekerjaan mengganti atau menambah bangunan yang ada termasuk pekerjaan, membongkar yang berhubungan dengan pekerjaan mengganti bagian bangunan tersebut;
- n. Garis sempadan adalah khayal yang ditarik pada jarak tertentu sejajar dengan has jalan, has sungai, atau has pagar yang merupakan batas antara bagian kapling atau pekarangan yang boleh atau tidak boleh dibangun;
- o. Koefisien dasar bangunan adalah bilangan pokok atas perbandingan antara luas lantai dasar bangunan dengan luas kapling atau pekarangan;
- p. Koefisien lantai bangunan adalah bilangan pokok atas perbandingan antara jumlah luas lantai bangunan dengan luas kapling atau pekarangan;
- q. Koefisien Bangunan adalah tinggi bangunan diukur dari permukaan tanah sampai dengan titik teratas dari tinggi bangunan tersebut;
- r. Surat Tagihan Retribusi Daerah yang selanjutnya dapat disingkat STRD adalah surat untuk melakukan tagih retribusi dan atau sanksi administrasi berupa bunga atau denda.
- s. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, dan mengelola data dan atau keterangan lainnya dalam rangka pengawasan

- kepatuhan pemenuhan kewajiban retribusi Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan retribusi Daerah;
- t. Penyidikan tindak pidana dibidang Retribusi Daerah adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana dibidang retribusi Daerah yang terjadi serta menemukan tersangkanya;

## BAB II

### NAMA, OBYEK, DAN SUBYEK RETRIBUSI

#### Pasal 2

Dengan Nama Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dipungut retribusi sebagai pembayaran atas pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

#### Pasal 3

1. Obyek retribusi adalah pemberian Izin Mendirikan Bangunan
2. Tidak termasuk obyek Retribusi adalah pemberian izin mendirikan bangunan kepada pemerintah daerah dan pemerintah pusat

#### Pasal 4

Subyek retribusi adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh izin mendirikan bangunan.

## BAB III

### GOLONGAN RETRIBUSI

#### Pasal 5

Retribusi Izin Mendirikan Bangunan digolongkan sebagai retribusi perizinan tertentu.

## BAB IV

### CARA MENGUKUR TINGKAT PENGGUNAAN JASA

#### Pasal 6

1. Tingkat penggunaan jasa Izin Mendirikan Bangunan diukur dengan rumus yang didasarkan atas fakta luas lantai bangunan dan rencana penggunaan bangunan.
2. Faktor-faktor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan bobot (Koefisien).
3. Besarnya Koefisien sebagaimana pada ayat (2) ditetapkan sebagai berikut :
  - a. Koefisien Luas Bangunan

No	Luas Bangunan	Koefisien
1	Bangunan dengan luas s/d 100 M <sup>2</sup>	1,00
2	Bangunan dengan luas s/d 250 M <sup>2</sup>	1,50
3	Bangunan dengan luas s/d 500 M <sup>2</sup>	2,50
4	Bangunan dengan luas s/d 1.000 M <sup>2</sup>	3,50
5	Bangunan dengan luas s/d 2.000 M <sup>2</sup>	4,00
6	Bangunan dengan luas s/d 3.000 M <sup>2</sup>	4,50
7	Bangunan dengan luas diatas 3.000 M <sup>2</sup>	5,00

- b. Koefisien Tinggi Bangunan

No	Luas Bangunan	Koefisien
1	Bangunan 1 lantai	1,00
2	Bangunan 2 lantai	1,50
3	Bangunan 3 lantai	2,50
4	Bangunan 4 lantai	3,50
5	Bangunan 5 lantai keatas	4,00



c. Koefisien Tinggi Bangunan

No	Luas Bangunan	Koefisien
1	Bangunan Sosial	0,50
2	Bangunan perumahan	0,75
3	Bangunan fasilitas umum	1,75
4	Bangunan pendidikan	2,00
5	Bangunan kelembagaan/kantor	2,00
6	Bangunan perdagangan dan jasa	2,00
7	Bangunan Industri	2,00
8	Bangunan khusus	2,50
9	Bangunan campuran	2,75
10	Bangunan lain-lain	3,00

4. Tingkat penggunaan jasa dihitung sebagai perkalian koefisien-koefisien sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a sampai dengan huruf c.

## BAB V

### PRINSIP DAN SASARAN DALAM PENETAPAN STRUKTUR DAN BESARNYA TARIF

#### Pasal 7

1. Prinsip dan sasaran dalam penetapan struktur dan besarnya tarif retribusi didasarkan pada tujuan untuk menutup sebagian atau dengan biaya penyelenggaraan pemberian izin.
2. Biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah meliputi biaya pengecekan dan pengukuran lokasi, biaya pemetaan dan biaya transportasi dalam rangka pengawasan dan pengendalian.

## BAB VI STRUKTUR DAN BESARNYA TARIF RETRIBUSI

### Pasal 8

1. Besarnya tarif retribusi ditetapkan sebagai berikut :
  - a. Bangunan Permanen Rp.10.000,-
  - b. Bangunan Semi Permanen Rp. 8.000,-
  - c. Bangunan Kayu :
    - Kelas 1 Rp.10.000,-
    - Kelas 2 Rp. 5.000,-
    - Kelas 3 Rp. 4.000,-
  - d. Bangunan pagar/ jemuran : Rp. 2.000,-

## BAB VII CARA PERHITUNGAN RETRIBUSI

### Pasal 9

Besarnya retribusi yang terutang dengan cara mengalihkan tarif retribusi sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 dengan luas bangunan dan tingkat penggunaan jasa sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (4).

## BAB VIII WILAYAH PEMUNGUTAN

### Pasal 10

Retribusi yang terutang dipungut diwilayah Daerah tempat Izin Mendirikan Bangunan.

## BAB IX MASA RETRIBUSI DAN SAAT RETRIBUSI TERUTANG

### Pasal 11

Masa retribusi adalah jangka waktu yang lamanya 12 (Dua belas) bulan atau ditetapkan lain oleh Kepala Daerah.



## Pasal 12

Saat Retribusi terutang adalah pada saat ditetapkannya SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.

## BAB X

### TATA CARA PEMUNGUTAN

#### Pasal 13

1. pemungutan Retribusi tidak dapat diborongkan;
2. Retribusi dipungut dengan menggunakan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.

## BAB XI

### SAKSI ADMINISTRASI

#### Pasal 14

Dalam hal wajib retribusi tidak dibayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga 2 % setiap bulan dari retribusi yang terutang atau kurang bayar dan ditagih dengan menggunakan STRD.

## BAB XII

### TATA CARA PEMBAYARAN

#### Pasal 15

1. Retribusi yang terutang harus dilunasi sekaligus;
2. Retribusi yang terutang dilunasi seklambat-lambatnya 15 hari sejak diterbitkannya SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.
3. Tata cara pembayaran, penyeteroran tempat pembayaran retribusi diatur dengan Keputusan Kepala Daerah.

BAB XIII  
TATA CARA PENAGIHAN

Pasal 16

1. Pengeluaran surat teguran/ peringatan/ surat lain yang sejenis sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan retribusi dikeluarkan setelah 7 (tujuh) hari sejak jatuh tempo;
2. Dalam jangka 7(tujuh) hari setelah surat teguran/ peringatan/ surat lain yang sejenis, wajib retribusi melunasi retribusinya yang terutang;
3. Surat teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh pejabat yang ditunjuk.

BAB XIV  
PENGURANGAN, KERINGANAN DAN  
PEMBEBASAN RETRIBUSI

Pasal 17

1. Kepala Daerah dapat memberikan pengurangan, keringanan, dan pembebasan Retribusi;
2. Pemberian pengurangan, keringanan, sebagaimana dimaksud pada pasal ini ayat (1) dengan memperhatikan kemampuan wajib retribusi antara lain untuk mengangsur;
3. Tata cara pengurangan, keringanan, dan pembebasan retribusi ditetapkan oleh Kepala Daerah.

BAB XV  
KADALUARSA PENAGIHAN

Pasal 18

1. Hak untuk melakukan penagihan retribusi, kadaluarsa setelah jangka waktu 3 (tiga) Tahun terhitung sejak saat terutangnya retribusi, kecuali apabila wajib retribusi melakukan tindak pidana dibidang Retribusi;

2. Kadaluarsa penagihan retribusi sebagaimana dimaksud ayat (1) terhitung apabila :
  - a. Diterbitkan surat teguran dan atau
  - b. Ada pengakuan utang retribusi dari wajib retribusi langsung maupun tidak langsung.

## BAB XVI

### KETENTUAN PIDANA

#### Pasal 19

1. Wajib retribusi yang tidak melaksanakan kewajibannya sehingga merugikan keuangan daerah diancam pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah retribusi yang terutang;
2. Tindak pidana yang dimaksud pada ayat (1) pasal ini adalah pelanggaran.

## BAB XVII

### PENYIDIKAN

#### Pasal 20

1. Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan Pemerintah Daerah diberikan wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang Retribusi;
2. Wewenang penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah:
  - a. Menerima, mencari, mengumpulkan dan meneliti keterangan atau laporan berkenaan tindak pidana di bidang retribusi agar keterangan atau laporan tersebut menjadi lebih lengkap dan jelas;
  - b. Meneliti, mencari dan mengumpulkan keterangan mengenai orang pribadi atau badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana retribusi;

- c. Meminta keterangan dari bahan bukti dari orang pribadi atau badan sehubungan dengan tindak pidana di bidang retribusi Daerah;
  - d. Menerima buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen lain yang berkenaan dengan tindak pidana di bidang Retribusi daerah;
  - e. Melakukan penggeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembukuan, pencatatan, dan dokumen-dokumen lain, serta melakukan penyitaan terhadap barang bukti tersebut;
  - f. Meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang Retribusi daerah;
  - g. Menyuruh berhenti, melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang dan atau dokumen yang dibawa sebagaimana yang dimaksud pada huruf e;
  - h. Memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana Retribusi;
  - i. Memanggil orang untuk didengar keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
  - j. Menghentikan penyidikan;
  - k. Melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidikan tempat pidana dibidang Retribusi menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada penuntut umum sesuai dengan ketentuan yang di atur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1981 tentang hukum acara pidana.

BAB XVIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan ditetapkannya dengan Keputusan Kepala Daerah.

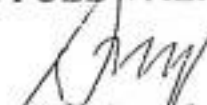
Pasal 22

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Polewali Mamasa.

Ditetapkan di Polewali  
Pada tanggal 16 Maret 2003

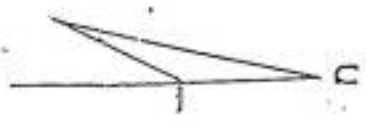
BUPATI POLEWALI MAMASA

  
ALI BAAL

Plt. SEKRETARIS DAERAH  
ASISTEN PEMERINTAHAN

TASMIN DJALALUDDAIN

# PETA KEC. LIMBORO



KEC. TINAMBUNG

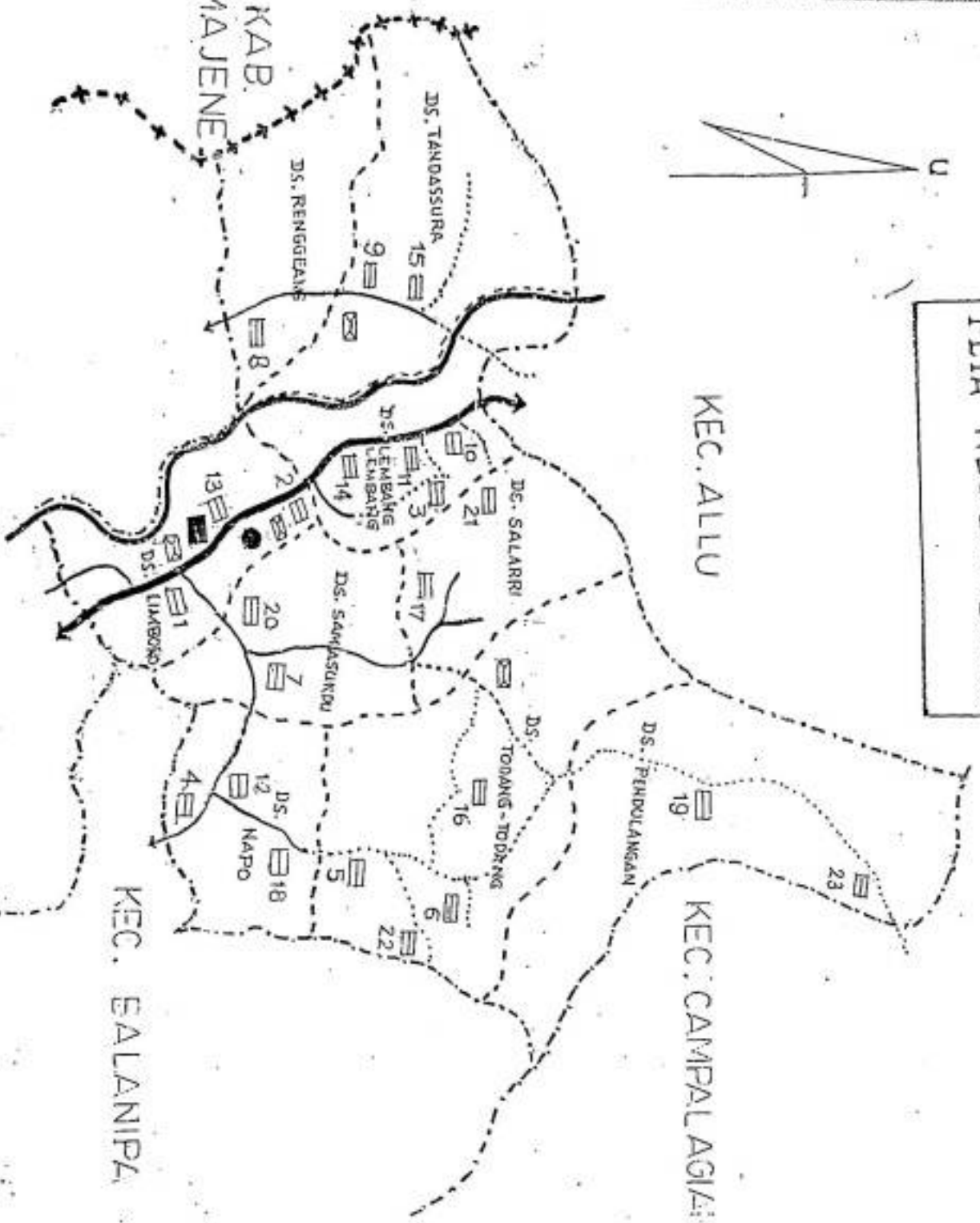
KEC. ALLU

KEC. CAMPALAGI

KEC. EALANIPU

KAB. MAJENE

SKALA :  
1 : 35.000



## KETERANGAN

- +++++ : BATAS KABUPATEN
- - - - : BATAS KECAMATAN
- : BATAS DESA
- ←-----→ : JALAN POROS — KECAMATAN
- ↘ : JALAN POROS DESA / ASPAL
- ~~~~~ : JALAN BERESAPU
- ~~~~~ : SUNGAI
- ☐ : KANCASDIKNASBUD
- ⊕ : SLTP
- ⊖ : SDN / INPRES
- ⊗ : MIS.



PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR  
KANTOR SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KESATUAN BANGSA  
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Alamat : Jalan Manunggal Nomor 11 Pekkaola Telp. / Fax (0428) 21031  
POLEWALI

91315

Polewali, 07 Februari 2007

Kepada

Yth. Camat Limboro

di -  
Limboro

: 070 / 018 / SP3.KL  
: Biasa  
: --  
: Izin Penelitian

REKOMENDASI

Dasar Surat Badan Kesatuan Bangsa Prop. Sulawesi Nomor : 070/64-III/BKB-SS tanggal 11 Januari 2007 tentang Izin Penelitian, dengan ini disampaikan kepada Saudara bahwa yang tersebut dibawah ini :

**N a m a** : SURIANA  
**Tempat/Tgl. Lahir** : Tinambung, 30 Juni 1985  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Instansi / Pekerjaan** : Mah. FISIP UNHAS Makassar  
**Alamat** : Jl. Sahabat II No. 34 Makassar

Bermaksud akan mengadakan Penelitian di daerah / Instansi saudara dalam rangka penyelesaian studi, Penyusunan Skripsi dengan judul :

**"KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LIMBORO KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT"**

**S e l a m a** : 2 (dua) bulan  
**Pengikut / Anggota** : tidak ada

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudahnya melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari Izin yang diberikan.
3. Mentaati semua Peraturan – undangan yang berlaku dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil "Penelitian" kepada Bupati Polewali Mandar Up. Kepala Kantor Satuan Polisi Pamong Praja, Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat.
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan – ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan kepada Saudara untuk dimaklumi dan seperlunya.

BUPATI POLEWALI MANDAR  
Kantor: Satpol PP Kesbang & Linnis  
Kepala Sub Bagian Tata Usaha  
  
**Drs. SAFARUDDIN FATTAH**  
Pangkat : Penata Tk. I  
No. : 132 067 105

Ke :  
Bupati Polewali Mandar (sebagai laporan)  
Badan Kesbang Prop. Sulbar di Mamuju  
Mah FISIP UNHAS di Makassar  
BUPATI Kab. Polewali Mandar  
SURIANA  
BPS kab. polewali & polewali



## DAFTAR PUSTAKA

- Djaenuri, Aries; 1997. **Manajemen Pelayanan Umum**. IP. Pres, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus; 1996. **Penilaian Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik**. University Press, Yogyakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, Dr. MM, M.pd, dkk, 2006. **Reformasi Pelayanan Publik**. Bumi Aksara.
- F. x. Soejadi, 1995. **Organisasi Dan Manajemen**. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Husaini Usman, Dr. M. Pd, Purnomo Setiady Akbar, M. pd. **Metodologi Penelitian Sosial**.
- M. Igbal Hasan, Ir. MM, 2002. **Metodologi Penelitian Sosial Dan Aplikasinya**, Ghalia Indonesia.
- Moelyono, 1997. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Gramedia Jakarta.
- Moenir H. A. S, 1997. **Manajemen Pelayanan Umum**, Bumi Aksara Jakarta.
- Sianipar J. P, 1999. **Perencanaan Peningkatan Kerja**. LAN- RI, Jakarta.
- Taliziduhu, Ndraha; 2003. **Kybernologi ( Ilmu Pemerintahan Baru ) Jilid I dan II**. Asdi Mahasetya Jakarta.
- Thoha, Miftah; 2002. **Birokrasi dan Politik Di Indonesia**. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Undang-Undang Otonomi Daerah ( UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah ), 2005. Karina Surabaya.
- Yudoyono Bambang, 2001. **Otonomi Daerah**, Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar Registrasi Penduduk Kabupaten Polewali Mandar. Badan Pusat Statistik kabupaten Polewali Mandar 2007.
- Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar Di Kecamatan Limboro dalam angka. BPS Kabupaten Polewali Mandar 2007
- Pemerintah Kecamatan Limboro. Profil Kecamatan Limboro, 2007.

Dokumen- Dokumen

Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 158 Tahun 2004 Tentang Pedoman Organisasi  
Kecamatan

Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 15 Tahun 2006 Tentang Tugas  
dan Fungsi Organisasi Kecamatan Di Kabupaten Polewali Mandar.