

ABSTRAK

Amin Ismanto, 2011. **Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang**. Prodi Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.

Kata kunci: Pelaksanaan pelayanan publik, bentuk pelayanan publik.

Tugas dan fungsi utama pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Tolak ukur dalam pelayanan prima di antaranya yaitu transparan, cepat, tepat, mudah, murah, profesional, jujur, adil dan merata serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Namun, kebenaran argumen ini perlu di buktikan melalui kegiatan penelitian agar di peroleh jawaban yang akurat.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Taman? 2) faktor apa saja yang menghambat pelayanan publik pada kantor Kecamatan Taman? 3) bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan publik?

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan sumber data diperoleh dari responden dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik pada kantor Kecamatan Taman yang diatur pada keputusan bupati tentang bentuk pelayanan publik yang ditangani pada kantor Kecamatan Taman adalah pelayanan pembuatan KTP sudah baik, pelayanan surat ijin usaha sudah cukup baik, akan tetapi masih membutuhkan perbaikan pada segi kejelasan kepastian, dan pelayanan SKTM/ JAMKESMAS sudah cukup baik sedangkan pelayanan surat ijin mendirikan bangunan (IMB) dapat dikatakan masih kurang dalam hal ketepatan waktu. Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Taman yaitu (1) faktor internal meliputi tidak efisien waktu, adanya pungutan tidak resmi, kurangnya kedisiplinan pegawai, (2) faktor eksternal meliputi masyarakat kurang memahami peraturan dan prosedur yang sudah ditetapkan, kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang administrasi perkantoran. Solusi untuk mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Taman alternative penyelesaiannya yaitu dengan melaksanakan berbagai program antara lain (1) program pelayanan administrasi perkantoran, (2) program peningkatan sarana dan prasarana kantor, (3) program peningkatan kapasitas sumberdaya aparatur, (4) program peningkatan pengembangan sistem pelaporan pencapaian kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, penulis menyarankan: (1) Kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang senantiasa di tingkatkan menuju kriteria baik sesuai dengan standar pelayanan prima yang diinginkan. Cara yang bisa ditempuh adalah melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu dengan memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, mudah, dan murah guna mewujudkan

kesejahteraan bersama. (2) Transparan dalam memberikan pelayanan, terutama berkaitan dengan kepastian biaya dan waktu sangatlah penting. Hal yang dapat ditempuh kantor Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang adalah dengan cara menginformasikan kepada masyarakat secara jelas dan tertulis di papan pengumuman mengenai lama dan biaya pengurusan. (3) Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat dan tepat, maka kantor Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang perlu melakukan penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana yang ada. (4) Seluruh pegawai senantiasa harus meningkatkan disiplin waktu dan disiplin kerja. Cara yang bisa ditempuh adalah mematuhi peraturan mengenai jam kerja dan melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta memberikan teguran kepada pegawai yang melakukan kesalahan dan sekaligus memberikan pemecahan bagaimana seharusnya. Apabila dengan teguran tidak juga membuat pegawai patuh dan taat pada peraturan yang ada, maka perlu adanya pemberhentian tugas. (5) Untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan serta prosedur pelayanan yang benar sesuai dengan peraturan yang berlaku, cara yang bisa ditempuh adalah dengan mensosialisasikan program-program yang sudah direncanakan kepada masyarakat, baik melalui brosur maupun penyuluhan.