

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, 1996. *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineke Cipta
- Basrowi. 2005. *Pengantar Sosiologi*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press; Yogyakarta
- Hamda Muchlis, 2002. *Bunga Rampai Pemerintahan*, Yarsif Watampone, Jakarta.
- Handoko H, 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BF FE Yogyakarta..
- Harbani Pasolong, 2008. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Inu Kencana, Djamaludin Tandjung, Supardan Modeong (1999). *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, Rineke Cipta.
- Marsuki. 2006. *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*; Jakarta
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Adil media
- Setiono, Budi, 2000. *Jaring Birokrasi, Tinjauan dari Aspek Politik dan Administrasi*, PT. Gugus Press jakarta.
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang, P.S, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta. Soehartomoe, Irawan . 2004. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT. Remaja Rasda Karya.
- Sugiyono, 2009. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung..
- Thoha Miftha, 2001. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, Jakarta, Raja Gravindo Persada.
- Usmara. A, 2002, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, Amara Books, Jogjakarta.
- Wasistiono, Sadu, 2002, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, alqaprint, Jatinangor.
- Zauhar, S. 1996. *Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi*., Jakarta : Bumi Aksara.

Dokumen – Dokumen Negara :

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995, Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pemberian Pelayanan Kepada Birokrasi publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.

Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Negara.

Undang-Undang Dasar Tentang Pokok Kepegawaian No. 5 Tahun 2005.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Profil Kecamatan Blangpidie, Badan Statistik Kabupaten Aceh Barat Daya, 2014

Sumber Lain :

Kamus Bahasa Indonesia , 2008

eJurnal Administrasi Negara, 1(3) 2013 : 1059-1070 (Nurlina) diakses Tanggal 23 Januari 2015

eJurnal Administarsi Negara, (Daru Wisakti) di akses tanggal 23 Januari 2015

LAMPIRAN

Dokumentasi Hasil Wawancara Terhadap Camat Blangpidie, Pegawai Kecamatan Blangpidie, dan Masyarakat :

1. Apakah tugas – tugas pelayanan administrasi kepada masyarakat sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan ?

Jawaban :

Pelayanan kepada masyarakat belum begitu sesuai dengan ketentuan, berhubungan dengan hal itu maka pelayanan kepada masyarakat akan terus dilaksanakan, akan tetapi sekarang ada namanya PATEN (Pelayan Administrasi Terpadu Kecamatan) pada satu loket (instansi) melayani seluruh dari pada kebutuhan masyarakat, akan tetapi sekarang kebutuhan itu belum bisa di selesaikan di kantor camat saja, karna ada hal – hal lain atau persyaratan lain yang di urus di kantor –kantor lain, dan *nggak* bisa di kantor camat saja, jadi pelayanan ini belum terpadu tapi semi terpadu. Jadi belum sesuai dengan ketentuan. (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

2. Apakah tugas - tugas pelayanan Administrasi yang di bebaskan kepada bapak mudah untuk dipahami ?

Jawaban :

Pelayan yang saya pahami yang berhubungan dengan administrasi hanya pelayanan sekitar pelayanan sosial, surat miskin, meninggal dunia, ahli waris, dan surat – surat yang berhubungan dengan kependudukan seperti E-KTP, dan pelayanan aparat desa yang datang ke kantor camat. Jadi dilayani sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan dan prosedur. (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

3. Dalam melaksanakan kinerja pelayanan apakah sudah didukung oleh peralatan kantor yang memadai?

Jawaban :

Sampek sekarang beberapa fasilitas sudah ada, cuma tinggal saja ada beberapa hal yang belum lengkap, ada beberapa alat – alat yang belum cukup, seperti komputer, udah itu anggaran untuk perbaikan – perbaikan terlalu minim, perbaikan laptop atau komputer, tidak ada peningkatan untuk perbaikan. (wawancara Camat Blangpidie, 18 Maret 2015)

4. Apakah pelayanan administrasi masyarakat yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?

Jawaban :

Apa yang diinginkan oleh masyarakat, itu sudah terpenuhi, *kalo* ada hal – hal yang mungkin tidak bisa kami lakukan, itu kami akan arahkan ke kantor lain. Misalnya surat – surat pertanahan, mungkin disini bisa di sediakan PPAT menyediakan akte dan sebagainya, tapi untuk membuat sertifikat itu harus BPJN arahan –arahan *kegitu*, tapi seluruh kewenangan camat tetap kami laksanakan dan kami penuhi (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

5. Jadi bagaimana prosedur pelayanan administrasi kepada masyarakat yang ada sekarang ini, apakah sudah dapat memuaskan masyarakat ?

Jawaban :

Selama ini kita ikuti peraturan pelayanan yang disebut dengan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) pelayanan terpadu *kalo* di tingkat kecamatan pelayanan tingkat kecamatan sudah kami lakukan tetapi sedikit ada terkendala *kalo* ingin permanen terpadu itu tentunya masyarakat hanya menunggu siap tapi sekarang terkendalanya belum ada upaya untuk menyelesaikan surat mnyurat disatu tempat di kantor camat masyarakat harus juga datang ke kantor – kantor lain untuk mengurusnya, contoh misalnya, mengurus surat rekomendasi keuchik, harus ke keuchik dulu, rekomendasi camat baru di kantor camat, tapi surat – surat lain, seperti membuat surat izin usaha itu harus ke LKH (Instansi Lingkungan Hidup) masyarakat juga harus mengurus sendiri, jadi tidak diurus oleh kantor (Aparat kecamatan) tapi dalam ketentuan sebenarnya harus kantor yang urus, *kalo* di kantor camat, camat yang urus seluruhnya, masyarakat hanya menerima, tetapi karna ada beberapa kendala tidak bisa dilayani jadi masyarakat itu langsung turun

ke kantor – kantor seluruh kebutuhan, misalnya seperti mengurus PBB harus ke pendapatan daerah tidak ada di kantor camat, sebenarnya di kantor camat, seperti E-KTP , E-KTP hanya rekaman aja di kantor camat, sementara E-KTP nya ambil di dinas kependudukan (Disdukcapil), Pertanyaan : jadi intinya belum memuaskan masyarakat ? jawaban : belum. Belum memuaskan, karna masih membutuhkan tenaga masyarakat untuk mengurus kantor – kantor lain. Jadi tidak terpadu. Belum bisa kita katakana *kalo* itu sudah terpadu karna masyarakat juga masih mengurus sendiri ke kantor – kantor lain. (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

6. Jadi apakah sudah ada sosialisasi terhadap PATEN kepada masyarakat ?

Jawaban :

Sejauh sebelum kita laksanakan pelayanan terpadu itu, kita sosialisasi dulu, kita undang masyarakat, aparat – aparat kita, kita undang ke kantor camat untuk menyampaikan bahwa di kantor camat sudah ada pelayanan terpadu, udah kita sampaikan, kekurangannya ya itu .. kekurangannya ada beberapa surat yang harus didatangi sendiri, kita usakan kedepan kita usahakan surat menyurat syarat–syarat lain itu di selesaikan oleh camat, masyarakat hanya menerima saja kesiapannya kan begitu juga tidak membuang waktu, kalo surat–surat penting itu memakan waktu satu hari, karna kita mengurus surat itu di kantor lain, kita bawa ke kantor camat, kita harapkan demikian, tapi sampai sekarang belum .. (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

7. Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat apa sudah tepat waktu pak ?

Jawaban :

Kalo surat – surat yang ringan sifatnya seperti surat keterangan, surat keterangan miskin, itu hanya memakan waktu 10 menit *kalo* tidak mengandung syarat – syarat yang lain, 10 menit sudah siap .. tergantung berat ringannya urusan, *kalo* berat urusannya satu hari, *kalo* misalnya hanya buat surat keterangan cuma 10 menit. (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

8. Jadi bagaimana dengan biaya administrasi yang dikeluarkan dalam pengurusan administrasi, apa sudah sesuai dan tidak membebani masyarakat ?

Jawaban :

Untuk urusan pelayanan masyarakat yang bersifat sosial, itu tidak boleh dipungut biaya, tidak ada *sp3*,... (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

9. Menurut bapak ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah sudah berlaku adil pak ?

Jawaban :

Untuk keadilan itu kita *nggak .. nggak* bisa kita katakan sudah atau belum, karna keadilan itu relatif, kadang – kadang kami petugas ini ada juga bertingkah, sehingga bisa korban masyarakat, tapi sejauh kami menjabat sebagai Camat disini, tidak ada yang komplain, tetap semua urusan kami layani.. (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

10. Apakah jumlah pegawai di instansi kecamatan Blangpidie sudah mencukupi pak ?

Jawaban :

Baru sekarang sudah mencukupi, dua bulan yang lalu itu semua kasi ada lima puluh persen kosong, tapi sekarang sudah dipenuhi semua, dan di tambah dengan anak – anak kontrak, yang kontrak sudah mencapai sepuluh orang, udah sangat terbantu sekarang. (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

11. Jadi bagaimana kinerja pegawai pak, apakah mereka sudah datang pada tepat waktu ?

Jawaban :

Sesuai dengan ketentuan disiplin, pegawai negeri datang jam 07.45 setelah datang dia harus absen, dan istirahat jam 12.00, nanti jam 14.00 masuk lagi sampai jam 16.30 itu pulang setelah absen, seharusnya dalam kenyataan semua harus ikut, kalo *nggak* absennya di palang, dan kena sanksi atau denda, dia tidak hadir satu hari, maka akan ada pemotongan tunjangan,akan tetapi masih ada pegawai yang belum datang tepat waktu dan belum mengindahkan disiplin. (wawancara Camat Blangpidie,18 maret 2015)

12. Mengapa sistem PATEN belum di implementasikan di instansi kecamatan Blangpidie ?

Jawaban :

Hal tersebut di karnakan oleh belum adanya transportasi, belum adanya biaya atau anggaran, dan belum adanya pegawai tetap untuk PATEN, maka dari itu program PATEN belum di terapkan secara maksimal di kantor kecamatan Blangpidie. (wawancara Camat Blangpidie, 18 maret 2015)

13. Sebagai Aparat kecamatan Blangpidie yang berperan penting dalam pelayanan administrasi terhadap masyarakat, apakah anda telah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat ?

Jawaban :

Saya yang mewakili dari beberapa pegawai lainnya (aparatus kecamatan) akan memberikan tanggapan dari pertanyaan diatas, kami sudah berusaha telah memberikan yang terbaik untuk masyarakat, akan tetapi mungkin masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan dari pelayanan yang kami berikan, hal itu dikarenakan oleh hal misalnya seperti, di saat masyarakat ingin melakukan pelayanan, mungkin di ruang tertentu kami tidak ada, jadi masyarakat menunggu lama, hal tersebut dikarenakan mungkin karena seorang pegawai sedang ada urusan yang harus diselesaikan di luar (tempat lain), dan untuk kedepan nya kami sebagai pegawai yang bertugas melayani masyarakat, akan terus membenahi segala kekurangan yang mungkin masih belum baik. Agar masyarakat merasa puas dengan kinerja yang kami berikan., (wawancara Sdri Zuraidah S.sos, aparat kecamatan Blangpidie, 18 Maret 2015)

14. Saudara sebagai salah seorang aparat di instansi kecamatan Blangpidie, Bagaimana menurut saudara tentang kedisiplinan aparat kecamatan Blangpidie?

Jawaban :

Untuk masalah kedisiplinan ada beberapa pegawai (aparatus kecamatan) yang belum mentaatinya terutama dalam hal kedisiplinan waktu, memang masih ada yang belum mentaati peraturan waktu, seperti misalnya masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat, dan keluar kantor disaat jam kerja sedang berjalan.. (wawancara Sdri Suryati, aparat kecamatan Blangpidie, 18 Maret 2015)

15. Dalam melayani masyarakat di saat masyarakat melakukan pelayanan, apakah masyarakat mengerti dengan proses pelayanan yang diberikan, misalnya seperti syarat-syarat yang harus dilengkapi, apakah masyarakat mudah memahaminya?

Jawaban :

Untuk hal itu kami telah memberikannya dengan baik, kami menyampaikan suatu syarat yang harus dilengkapi dengan jelas, apabila masyarakat tersebut telah berusia lansia ingatannya sudah *nggak* kuat lagi, kami berusaha mencatat syarat-syarat tersebut di lembaran kertas agar masyarakat dapat melihatnya ketika melengkapi syarat-syarat tersebut. (wawancara Sdra. Ronal Rizkianda, aparat kecamatan Blangpidie, 18 Maret 2015)

16. Apakah menurut Bapak pelayanan di Kantor Kecamatan Blangpidie sudah dilaksanakan dengan baik ?

Jawaban :

Menurut saya pribadi, pelayanan yang kita dapatkan disana sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi alangkah baiknya jika kantor Kecamatan Blangpidie terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada kami (masyarakat) untuk menjadikan pelayanan yang lebih baik lagi. (wawancara Sdr. Zakaria 58 tahun, masyarakat, 23 maret 2015)

17. Apakah menurut saudara pelayanan yang saudara lakukan di Kantor kecamatan Blangpidie sudah mudah untuk dipahami ?

Jawaban :

Sudah, tapi saya masih sedikit bingung ketika pegawai kecamatan menyuruh saya untuk mengurus suatu surat ke instansi lain, seperti disaat saya membuat E-KTP, saya disuruh urus dulu surat di dinas kependudukan, tapi saya *nggak* ngerti maksud suratnya itu apa, jadi terkadang bagi masyarakat yg awam *kayak* kami *gini* masi susah untuk mengerti kalo kami di suruh urus ini itu ke kantor lain. (wawancara Sdr. Barmawi 31 tahun, masyarakat, 23 Maret 2015)

18. Menurut ibu apakah disaat ibu mengurus sesuatu di kantor Camat, apakah pegawai Kantor Camat tersebut melayani ibu dengan baik ?

Jawaban :

waktu saya ke kantor camat mau foto dan sidik jari untuk buat E-KTP pegawai di kantor itu udah ada yang ramah dan *negur* saya, tapi ada sikit lagi atau beberapa orang lah yang masih cuek terhadap masyarakat, dan mereka pun *nggak* senyum dan *nggak negur*. Sehingga kadang masyarakat susah untuk mendapatkan informasi pelayanan yang mau di dapatkannya. Tapi udah lumayan baik lah pelayanannya. (wawancara sdr. Syarifah 46 tahun, masyarakat, 25 maret 2015)



Dokumentasi Foto Bersama Bapak Adnan SH, (Camat Blangpidie)

