

LAPORAN MAGANG

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI
KECAMATAN GRESIK**



Disusun Oleh :

MOCHAMMAD RIZQI ILHAMI (3021910019)

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA**

GRESIK

2023

LAPORAN MAGANG

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI
KECAMATAN GRESIK**



Disusun Oleh :

MOCHAMMAD RIZQI ILHAMI (3021910019)

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA**

GRESIK

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG
DI KANTOR KECAMATAN GRESIK
Bidang Program dan Pelaporan
(Periode: 26 Juli 2023 – 26 Agustus 2023)

Disusun Oleh:

MOCHAMMAD RIZQI ILHAMI (3021910019)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi UISI



Brina Miftahurrohmah, S.Si., M.Si., MCE
(9019313)

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Kerja Praktik



Grandys Frieska Prassida, S.Kom., M.Kom., Ph.D
(9016195)

Gresik, 29 September 2023
Kantor Kecamatan Gresik

Mengetahui,

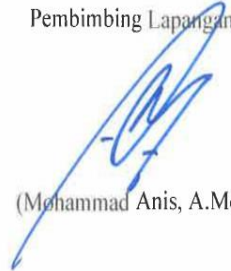
Camat Kecamatan Gresik



(Tri Wicaksono, S.Sos., M.M.)
NIP : 19700310 199003 1 001

Menyetujui,

Pembimbing Lapangan



(Mohammad Anis, A.Md)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik yang berjudul “**Analisis Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Gresik**”. Penyusunan laporan ini merupakan penjelasan lebih mendalam terkait dengan Laporan Kerja Praktik tentang proses layanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik. Laporan Kerja Praktik ini merupakan pertanggungjawaban penulis telah melaksanakan kerja praktik pada tanggal 26 Juli 2023 sampai dengan 26 Agustus 2023, serta sebagai salah satu syarat selama menempuh Pendidikan Program Studi Sistem Informasi Universitas Internasional Semen Indonesia.

Pada kesempatan kali ini, perkenankan penulis untuk menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Brina Miftahurrohmah, S.Si., M.Si., MCE selaku Kepala Departemen Sistem Informasi Universitas Internasional Semen Indonesia yang telah memberikan persetujuan untuk mengikuti mata kuliah kerja praktik.
2. Ibu Grandys Frieska Prassida, S.Kom., M.Kom., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktik, Program studi Sistem Informasi Universitas Internasional Semen Indonesia, semoga bimbingan yang diberikan memberikan pahala dan keberkahan di sisi Tuhan yang Maha Esa.
3. Bapak Arip Wicaksono, S.Sos., M.M. selaku Kepala Kantor Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik yang telah mengizinkan dan memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melakukan kegiatan Kerja Praktik
4. Bapak Mohammad Anis, A.Md selaku pembimbing lapangan di Kantor Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik yang banyak memberikan arahan dan bantuan selama melaksanakan kerja praktik
5. Para staf Kantor Kecamatan Gresik yang membimbing penulis selama melakukan kerja praktik, terima kasih penulis sampaikan karena banyak memberikan pelajaran selama penulis melaksanakan kuliah praktik di Kantor kecamatan Gresik

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Demikian Laporan ini dibuat, diharapkan dapat menjadi informasi serta pengembangan proses layanan organisasi di Kantor Kecamatan Gresik.

Gresik, 26 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB 1 Pendahuluan	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Tujuan dan Manfaat	11
1.2.1 Tujuan.....	11
1.2.2 Manfaat	11
1.3 Metode Pengumpulan data	13
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik	15
BAB 2 PROFIL KECAMATAN GRESIK	16
2.1 Sejarah Gresik	16
2.2 Demografi Kabupaten Gresik.....	18
2.3 Sekilas Kecamatan Gresik.....	19
2.4 Visi dan Misi Kecamatan Gresik.....	21
2.5 Tugas dan Fungsi Organisasi Kecamatan Gresik	22
2.6 Produk Layanan Publik Kecamatan Gresik	29
BAB 3 TINJAUAN PUSTAKA	31
A. Pengertian Kinerja Pelayanan Publik.....	32
3.1 Standar Pelayanan Publik.....	33
3.2 Bentuk Bentuk Pelayanan Publik	34

3.3	Indikator Kinerja Pelayanan	35
3.4	Proses Bisnis Pelayanan di Pemerintahan	36
3.5	Pelayanan berkaitan Kepuasan Masyarakat	38
BAB 4 PEMBAHASAN		40
4.1	Kinerja Pelayanan Masyarakat terhadap Kecamatan Gresik	40
4.2	Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gresik	41
4.3	Analisis Hasil Kinerja Pelayanan SKM Kecamatan Gresik.....	44
4.4	Analisis SWOT Kinerja Pelayanan Kecamatan Gresik	48
4.5	Analisis SWOT Kinerja Pelayanan Pada Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gresik	50
4.6	Tugas dan Kegiatan Kerja Praktik	58
BAB 5 PENUTUP		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		64
Lampiran 1. Surat Keterangan diterima Kerja Praktik		64
Lampiran 2. Lembar Daftar Kehadiran Kerja Praktik		65
Lampiran 3. Asistensi Dosen Pembimbing		67
Lampiran 4. Penilaian Pembimbing Lapangan		68
Lampiran 5. Penilaian Dosen Pembimbing.....		69
Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Kerja Praktik		70
Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan Kerja Praktik		71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Metode Analisis SWOT	15
Gambar 2. Kota Gresik	16
Gambar 3. Dokumentasi Makam Maulana Malik Ibrahim	17
Gambar 4 Kabupaten Gresik	19
Gambar 5. Kecamatan Gresik.....	20
Gambar 6. Daftar Kelurahan/Desa di Kecamatan Gresik	21
Gambar 7. Struktur Organisasi Kecamatan Gresik.....	22
Gambar 8. Dokumentasi Pelayanan Publik	29
Gambar 9. Ruang Pelayanan.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pegawai Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik.....	28
Tabel 2. Kualitas pelayanan Publik Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik sesuai Survey Kepuasan Masyarakat SKM tahun 2020 - 2022.....	42
Tabel 3. Realisasi Kualitas pelayanan Publik Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik sesuai Survey Kepuasan Masyarakat SKM tahun 2020 - 2022.....	44
Tabel 4. Kinerja Pelayanan Kepuasan Masyarakat SKM tahun 2020 Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik.....	45
Tabel 5. Kinerja Pelayanan Kepuasan Masyarakat SKM tahun 2021 Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik.....	47
Tabel 6. Kinerja Pelayanan Kepuasan Masyarakat SKM tahun 2022 Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik.....	48

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam era dinamika Transformasi pelayanan Masyarakat di Pemerintahan yang terus menerus berkembang, kebutuhan akan efisiensi, transparansi, dan pelayanan yang lebih baik dari pemerintahan lokal semakin mendesak (Junaidi, 2021; Mali, 2022)

Berkaitan dengan hal tersebut, Kinerja Pelayanan pemerintahan saat ini perlu terus dikembangkan sesuai dengan tuntutan masyarakat tidak terkecuali pelayanan pemerintah di Kabupaten Gresik yang terus berbenah dan memperbaiki sistem pelayanannya kepada masyarakat Gresik (Kartika & Oktariyanda, 2022)

Berkaitan dengan dinamika sistem pelayanan pemerintah, termasuk di Kabupaten Gresik, maka penulis perlu menjabarkan secara umum pelayanan dan proses pelayanan organisasi di Kecamatan Gresik menjadi langkah penting dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan dan memberikan dampak positif kepada masyarakat (Niah, 2017)

Kecamatan Gresik sebagai salah satu unit pemerintahan yang memiliki peran sentral dalam membawa pelayanan langsung kepada masyarakat, memerlukan evaluasi mendalam terhadap proses-proses yang ada (Atika et al., 2018). Dalam upaya untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja, serta menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan regulasi yang berlaku.

Maka dari itu Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) sebagai perguruan tinggi menginginkan lulusan yang memiliki kualitas serta kompetensi dan mampu bersaing dalam kerasnya dunia kerja mewajibkan mahasiswa untuk mengambil matakuliah yaitu kerja praktik yang memiliki beban sebesar 2 SKS pada setiap mahasiswa.

Kecamatan Gresik sebagai bagian integral dari pemerintahan daerah memiliki peran yang sangat penting dalam membawa pelayanan publik kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan tuntutan masyarakat dan dinamika perubahan, terdapat dorongan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

Dengan memahami secara lebih mendalam bagaimana proses-proses ini berjalan, penulis berharap dapat mengidentifikasi area-area yang perlu pengembangan,

penyesuaian, atau inovasi. Melalui analisis kinerja pelayanan masyarakat di Kecamatan Gresik, penulis berupaya untuk memberikan kontribusi nyata dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih melayani, efisien, dan responsif.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Tujuan dari kegiatan Kerja Praktik di Kantor Kecamatan Gresik dibagi menjadi 2 yaitu umum dan khusus, Tujuan Umum sebagai berikut:

- a. Memberikan mahasiswa pengalaman praktis dalam bekerja di lingkungan pemerintahan, khususnya di Kantor Kecamatan Gresik.
- b. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari di kelas ke dalam situasi nyata.
- c. Membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan praktis seperti analisis, pengumpulan data, pemecahan masalah, komunikasi, serta keterampilan interpersonal yang diperlukan dalam lingkungan kerja

Sedangkan kegiatan Kerja Praktik ini dikaitkan dengan Tujuan Khusus sebagai berikut:

- a. Melakukan analisis terhadap proses pelayanan organisasi di kecamatan
- b. Mahasiswa dapat membantu dalam pengumpulan data dan informasi terkait dengan berbagai aspek operasional dan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Gresik.
- c. Mahasiswa dapat memberikan kontribusi pemikiran segar dan perspektif yang berbeda terhadap tantangan dan masalah yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Gresik.

1.2.2 Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan Kerja Praktik Analisis proses organisasi di Kecamatan Gresik adalah sebagai berikut:

Bagi Perguruan Tinggi

- a. Keberhasilan mahasiswa dalam melakukan kerja praktik dapat menjadi testimonial positif untuk program pendidikan perguruan tinggi.
- b. Data dan informasi yang dikumpulkan selama kerja praktik dapat menjadi dasar untuk penelitian atau publikasi ilmiah
- c. Memberikan mahasiswa kesempatan untuk mengembangkan keterampilan praktis, seperti analisis, komunikasi, manajemen waktu, dan pemecahan masalah.

Bagi Kecamatan Gresik

- a. Menghadirkan mahasiswa untuk menganalisis proses organisasi bisa menjadi masukan positif bagi kecamatan, khususnya pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Gresik
- b. Melakukan kerja praktik dengan mahasiswa akan memperkuat hubungan antara Kecamatan Gresik dengan perguruan tinggi khususnya Universitas Internasional Semen Indonesia - Gresik.
- c. Analisis yang dilakukan oleh mahasiswa praktik dapat mengidentifikasi masalah atau hambatan dalam proses organisasi di Kecamatan Gresik yang mungkin tidak terlihat sebelumnya.

Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa akan mendapatkan pengalaman langsung dalam melihat dan berinteraksi dengan suatu organisasi pemerintahan, seperti Pelayanan yang dilakukan ke masyarakat di Kecamatan Gresik.
- b. Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan teoritis yang terhadap pelajari di bangku kuliah ke dalam situasi nyata di masyarakat
- c. Melalui analisis proses pelayanan organisasi kepada masyarakat di Kecamatan Gresik, mahasiswa dapat mengaplikasikan keterampilan analisis, pemecahan masalah, dan kemampuan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dalam proses kerja yang ada di Kecamatan Gresik.

1.3 Metode Pengumpulan data

Pada pelaksanaan kegiatan Kerja Praktik di Kantor Kecamatan Gresik penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data dan informasi sebagai bagian dari kerja praktik, diantaranya sebagai berikut:

1. **Wawancara**, penulis melakukan wawancara (Winardi, 2018) dengan anggota staf, pejabat, dan pihak terkait di Kecamatan Gresik. Metode wawancara yang efektif untuk mendapatkan wawasan langsung tentang bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Gresik pada masyarakat Gresik secara umum khususnya di Kecamatan Gresik..
2. **Observasi**, adalah mengamati secara langsung (Izzaty et al., 1967), metode ini digunakan untuk melihat proses pelayanan di Kantor Kecamatan Gresik yang diberikan pada masyarakat Gresik. Melalui observasi ini penulis memberikan pemahaman mendalam tentang interaksi, prosedur dan masalah yang muncul dalam kinerja pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Gresik..
3. **Analisis Dokumen**, Mengumpulkan dan menganalisis dokumen resmi, seperti kebijakan, panduan operasional, laporan kinerja, dan prosedur kerja, dapat membantu dalam memahami bagaimana peraturan dijalankan proses pelayanan di Kecamatan Gresik.
4. **Studi Literatur**, Melakukan studi literatur terutama hasil penelitian (jurnal) berkaitan dengan praktik terbaik dalam analisis proses organisasi dan pengelolaan pemerintahan di tingkat Kecamatan juga dapat memberikan pandangan tentang kerangka kerja yang bisa diadopsi oleh pemerintah kecamatan lainnya.

1. Metode Analisis Data

Memanfaatkan data yang telah ada dari sumber wawancara (Winardi, 2018), observasi(Izzaty et al., 1967), studi dokumen dan literatur, maka penulis menganalisa hasil tersebut menggunakan metode analisis SWOT *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman)

Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) adalah sebuah metode analisis strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kondisi internal dan

eksternal suatu organisasi. Berikut adalah penjelasan singkat tentang setiap elemen analisis SWOT:

- a) **Strengths (Kekuatan):** Ini adalah aspek positif internal dari organisasi atau proyek. Ini mencakup sumber daya, keunggulan kompetitif, keterampilan khusus, dan aset yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan.
- b) **Weaknesses (Kelemahan):** Ini adalah aspek negatif internal dari organisasi atau proyek. Ini mencakup keterbatasan, masalah internal, atau hal-hal yang membatasi pencapaian tujuan.
- c) **Opportunities (Peluang):** Ini adalah faktor-faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi atau proyek untuk mencapai tujuan. Ini mencakup tren pasar, perkembangan teknologi, perubahan regulasi, atau perubahan dalam perilaku konsumen.
- d) **Threats (Ancaman):** Ini adalah faktor-faktor eksternal yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi atau proyek. Ini bisa berupa persaingan yang kuat, perubahan ekonomi, risiko politik, atau perubahan tren yang merugikan. Organisasi harus mengidentifikasi ancaman ini agar dapat merencanakan langkah-langkah mitigasi.

Analisis SWOT ini digunakan oleh penulis untuk menganalisis Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Gresik. Setelah mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, analisis SWOT diharapkan bisa memetakan secara tepat Strategi melibatkan memanfaatkan kekuatan untuk memanfaatkan peluang, mengatasi kelemahan untuk menghadapi ancaman, atau mengambil langkah-langkah khusus untuk menghadapi tantangan tertentu berkaitan dengan Kinerja Pelayanan di Kecamatan Gresik.



Gambar 1. Metode Analisis SWOT

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

Kegiatan Kerja Praktik dilaksanakan pada tanggal 26 Juli 2023 – 26 Agustus 2023 Pada Seksi Kepemerintahan, Divisi Bidang Pelayanan dan Administrasi di Kantor Kecamatan Gresik Jl. Usman Sadar No. 169 Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur.

Waktu kerja peserta kerja praktik adalah pada hari kerja Kantor Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik mulai dari hari senin sampai dengan hari jum'at (5 hari kerja dalam satu minggu)

Jam kerja dan Jam Istirahat :

- Senin – Kamis : Pukul 07.30 sd. 16.00 WIB.
- Istirahat : Pukul 12.00 sd. 13.00 WIB.
- Jum'at : Pukul 07.00 sd. 16.00 WIB.
- Istirahat : Pukul 11.20 sd. 13.00 WIB
- Libur : Sabtu dan Minggu

BAB 2 PROFIL KECAMATAN GRESIK

2.1 Sejarah Gresik

Gresik sudah dikenal sejak abad ke-11 ketika tumbuh menjadi pusat perdagangan tidak saja antar pulau, tetapi sudah meluas ke berbagai negara. Sebagai kota Bandar, Gresik banyak dikunjungi pedagang Cina, Arab, Gujarat, Kalkuta, Siam, Bengali, Campa dan lain-lain. (Sinaga & Tucunan, 2021). Gresik mulai tampil menonjol dalam peraturan sejarah sejak berkembangnya agama Islam di tanah Jawa. Pembawa dan penyebar agama Islam tersebut tidak lain adalah Syech Maulana Malik Ibrahim yang bersama-sama Fatimah Binti Maimun masuk ke Gresik pada awal abad ke-11. (Firmansyah et al., 2022)



Gambar 2. Kota Gresik

Sejak lahir dan berkembangnya kota Gresik selain berawal dari masuknya agama Islam yang kemudian menyebar ke seluruh pulau Jawa, tidak terlepas dari nama Nyai Ageng Pinatih, dari janda kaya raya yang juga seorang syahbandar, inilah nantinya akan kita temukan nama seseorang yang kemudian menjadi tonggak sejarah berdirinya kota Gresik. Dia adalah seorang bayi asal Blambangan (Kabupaten Banyuwangi) yang dibuang ke laut oleh orang tuanya, dan ditemukan oleh para pelaut anak buah Nyai Ageng Pinatih yang kemudian diberi nama Jaka Samudra. Setelah perjaka bergelar raden paku yang kemudian menjadi penguasa pemerintah yang berpusat di Giri Kedato, dari tempat inilah beliau kemudian dikenal dengan panggilan Sunan Giri.



Gambar 3. Dokumentasi Makam Maulana Malik Ibrahim

<https://www.aroengbinang.com/2017/12/makam-maulana-malik-ibrahim-gresik.html>

Kalau Syeh Maulana Malik Ibrahim pada jamannya dianggap sebagai para penguasa, tiang para raja dan menteri, maka sunan giri disamping kedudukannya sebagai seorang sunan atau wali (Penyebarnya Agama Islam) juga dianggap sebagai Sultan / Prabu (Penguasa Pemerintahan) Sunan Giri dikelan menjadi salah satu tokoh wali songo ini, juga dikenal dengan prabu Satmoto atau Sultan Ainul Yaqin. Tahun dimana beliau dinobatkan sebagai pengusaha pemerintahan (1487 M) akhirnya dijadikan sebagai hari lahirnya kota Gresik. Beliau memerintah Gresik selama 30 tahun dan dilanjutkan oleh keturunannya sampai kurang lebih 200 tahun.

Menjabat sebagai bupati yang pertama adalah Kyai Ngabehi Tumenggung Poesponegoro pada tahun 1617 saka, yang jasadnya dimakamkan di kompleks makam Poesponegoro di jalan pahlawan Gresik, satu kompleks dengan makam Syekh Maulana Malik Ibrahim.

Kota Gresik terkenal sebagai kota wali, hal ini ditandai dengan penggalian sejarah yang berkenaan dengan peranan dan keberadaan para wali yang makamnya di Kabupaten Gresik yaitu, Sunan Giri dan Syekh Maulana Malik Ibrahim. (Zainuddin, 2013). Di

samping itu, Kota Gresik juga bisa disebut dengan Kota Santri, karena keberadaan pondok-pondok pesantren dan sekolah yang bernuansa Islami, yaitu Madrasah Ibtida'iyah, Tsanawiyah, dan Aliyah hingga Perguruan Tinggi yang cukup banyak di kota ini. Hasil Kerajinan yang bernuansa Islam juga dihasilkan oleh masyarakat Kota Gresik, misalnya kopyah, sarung, mukenah, sorban dan lain-lain. Semula kabupaten ini bernama Kabupaten Surabaya. Memasuki dilaksanakannya PP Nomer 38 Tahun 1974. Seluruh kegiatan pemerintahan mulai berangsur-angsur dipindahkan ke Gresik dan namanya kemudian berganti dengan Kabupaten Daerah Tingkat II Gresik dengan pusat kegiatan di Kota Gresik.

Kabupaten Gresik yang merupakan sub wilayah pengembangan bagian (SWPB) tidak terlepas dari kegiatan sub wilayah pengembangan Gerbang Kertausila (Gresik, Bangkalan, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan). Termasuk salah satu bagian dari 9 sub wilayah pengembangan Jawa Timur yang kegiatannya diarahkan pada sektor pertanian, industri, perdagangan, maritime, pendidikan dan industri wisata.

Dengan ditetapkannya Gresik sebagai bagian salah satu wilayah pengembangan Gerbangkertosusila dan juga sebagai wilayah industri, maka kota Gresik menjadi lebih terkenal dan termashur, tidak saja di persada nusantara tetapi juga ke seluruh dunia yang ditandai dengan munculnya industri multi modern yang patut dibanggakan bangsa Indonesia.

2.2 Demografi Kabupaten Gresik

Penduduk Kabupaten Gresik berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2020 sebanyak 1.312.881 jiwa yang terdiri atas 650.973 jiwa penduduk laki-laki dan 661.908 jiwa penduduk perempuan. Sedangkan menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik mencatat penduduk Kabupaten Gresik pada tahun 2020 sebanyak 1.298.184 jiwa yang terdiri atas 652.982 penduduk laki-laki dan 645.202 penduduk perempuan. (Cahyani & Muljaningsih, 2022; Sinaga & Tucunan, 2021)



Gambar 4 Kabupaten Gresik

<https://www.gresikkab.go.id/>

Kepadatan penduduk di Kabupaten Gresik tahun 2020 mencapai 1.089 jiwa/km² dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 3-4 orang. Kepadatan Penduduk di 18 kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi berada di kecamatan Gresik dengan kepadatan sebesar 14.882 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Tambak sebesar 413 jiwa/km². Sementara itu jumlah keluarga pada tahun 2020 sebanyak 389.072 keluarga.

2.3 Sekilas Kecamatan Gresik



Kecamatan Gresik yang dipimpin oleh Bapak **Arip Wicaksono, S.Sos., M.M.** (Pak Camat). Kecamatan Gresik, merupakan kecamatan yang memiliki jarak terdekat ke ibukota di Kabupaten Gresik dengan jarak 1,3 km. Berdasarkan luas wilayah daerah terkecil di Kabupaten Gresik adalah Kecamatan Gresik dengan luas daerah 5,54 km² atau sekitar 0,46 persen.

Kecamatan Gresik merupakan salah satu wilayah administratif yang terletak di Kabupaten Gresik, Jawa Timur, Indonesia. Sejarah dan perkembangan kecamatan ini mencakup berbagai tahap yang penting dalam pembentukannya dan perubahan seiring waktu.



Gambar 5. Kecamatan Gresik

<https://www.gresikkab.go.id/>

Kabupaten Gresik merupakan wilayah dataran yang berbatasan dengan pantai. Terletak di sebelah Barat Laut dari Ibukota Provinsi Jawa Timur (Surabaya). Hampir sepertiga bagian dari wilayah Kabupaten Gresik merupakan pesisir pantai, yaitu sepanjang Kecamatan Kebomas, sebagian Kecamatan Gresik, Kecamatan Manyar, Kecamatan Bungah dan Kecamatan Ujungpangkah. Sedangkan kecamatan Sangkapura dan kecamatan Tambak berada di Pulau Bawean. Sebagian besar wilayah di Kabupaten Gresik memiliki tinggi kurang dari 200 mdpl. Berdasarkan jarak ke Ibukota Kabupaten Gresik,

Kepadatan penduduk di Kabupaten Gresik tahun 2021 mencapai 1.106 jiwa/km². Kepadatan penduduk di 18 kecamatan cukup beragam dengan kepadatan tertinggi berada di Kecamatan Gresik dengan kepadatan sebesar 13.732 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Tambak yakni sebesar 383 jiwa/km, Kecamatan Gresik terdiri dari 21 Desa/Kelurahan.

Dengan ditetapkannya Gresik sebagai bagian salah satu wilayah pengembangan dan juga sebagai wilayah industri, maka kota Gresik menjadi lebih terkenal dan termashur, tidak saja di persada nusantara tetapi juga keseluruh dunia yang ditandai dengan munculnya industri multi modern yang patut dibanggakan bangsa Indonesia.

Desa/Kelurahan	Luas Total (km ²)	Persentase terhadap Luas Kecamatan
(1)	(2)	(3)
1. Ngipik	0,65	11,73
2. Tlogopatut	0,33	5,96
3. Sidokumpul	0,72	13
4. Kramatinggil	0,21	3,79
5. Sidorukun	0,5	9,03
6. Pulopancikan	0,23	4,15
7. Gapurosukolilo	0,12	2,17
8. Tlogobendung	0,06	1,08
9. Pekauman	0,04	0,72
10. Sukorame	0,22	3,97
11. Karangturi	0,64	11,55
12. Trate	0,08	1,44
13. Karangpoh	0,09	1,62
14. Bedilan	0,16	2,89
15. Kebungson	0,1	1,81
16. Pekelingan	0,08	1,44
17. Kemuteran	0,14	2,53
18. Sukodono	0,03	0,54
19. Kroman	0,05	0,9
20. Lumpur	0,31	5,6
21. Tlogopojok	0,78	14,08
Kecamatan Gresik	5,54	100

Gambar 6. Daftar Kelurahan/Desa di Kecamatan Gresik

<https://www.gresikkab.go.id/>

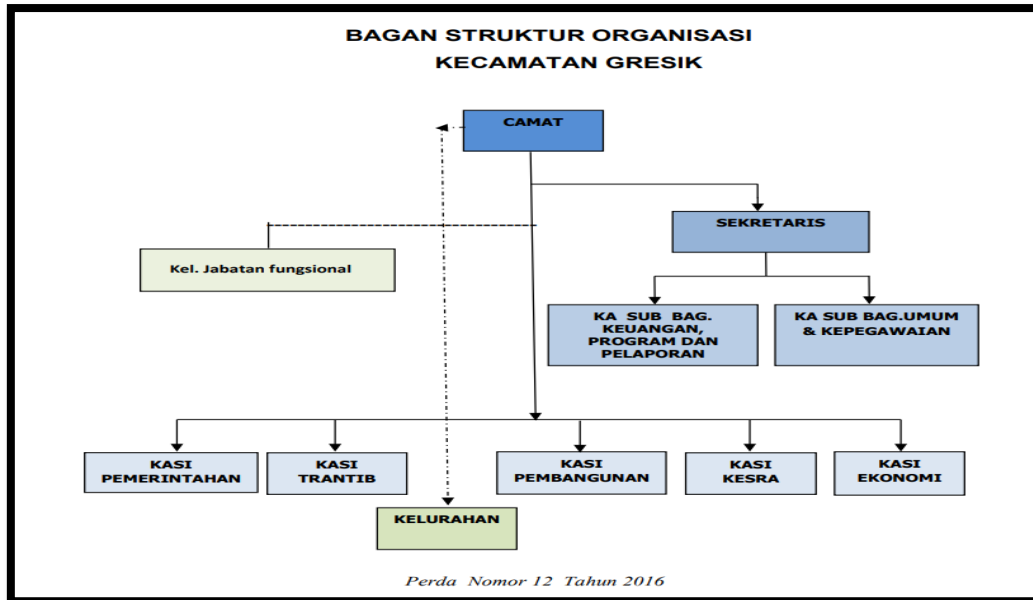
Kecamatan Gresik terdiri dari 21 Desa/Kelurahan mengenai nama Kelurahan/Desa dapat dilihat pada gambar 5 di atas. dengan luas total 5,54 km² dari total luas kabupaten Gresik.

2.4 Visi dan Misi Kecamatan Gresik

1. **Visi:** Kecamatan Gresik yang Mandiri, Berkembang, dan Berbudaya dalam Melayani Masyarakat”
2. **Misi:** (a) Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Melalui program-program pembangunan berkelanjutan, memperkuat ekonomi lokal, serta memberikan pelayanan dan fasilitas yang mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat; (b) Optimalisasi Pelayanan Publik (Mengembangkan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif, serta memastikan ketersediaan layanan yang berkualitas bagi seluruh warga kecamatan; (c) Pengembangan Infrastruktur dan Lingkungan (Merencanakan dan melaksanakan pembangunan infrastruktur yang mendukung konektivitas dan kenyamanan masyarakat; (d) Ketertiban dan Keamanan (Meningkatkan ketertiban dan keamanan di wilayah kecamatan melalui koordinasi dengan pihak berwenang dan partisipasi aktif masyarakat; € Inovasi dan Teknologi

(Menerapkan inovasi dan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tata kelola pemerintahan, serta pembangunan kecamatan secara keseluruhan.)

Struktur Organisasi Kecamatan Gresik



Gambar 7. Struktur Organisasi Kecamatan Gresik

<https://www.gresikkab.go.id/>

2.5 Tugas dan Fungsi Organisasi Kecamatan Gresik

Tugas: Membantu bupati dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang meliputi: (1) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat; (2) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; (3) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan; (4) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; (5) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan; (6) Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; (7) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.

Sementara untuk Fungsi dari pemerintah di tingkat Kecamatan adalah sebagai berikut: (1) Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan; (2) Pengkoordinasian dan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat; (3) Pengkoordinasian dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; (4) Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;

(5) Pengkoordinasian dan penyelenggaraan pemeliharaan sarana prasarana fasilitas umum; (6) Pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan; (7) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; (8) Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau belum dapat dilaksanakan desa dan/atau kelurahan; (9) Pengkoordinasian pencegahan, penanggulangan dan penanganan pasca bencana; (10) Pengkoordinasian dan penyelenggaraan pelayanan di bidang administrasi pertanahan dan kependudukan di kecamatan; (11) Pelaksanaan pelaporan hasil monitoring kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kerja kecamatan; (12) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Berikut ini merupakan uraian fungsi dari masing-masing bagian dari Kecamatan Gresik:

1. Camat

Camat merupakan seorang pejabat pemerintahan yang bertanggungjawab atas administrasi suatu wilayah yang disebut kecamatan. Di Indonesia, kecamatan adalah pembagian administratif yang berada di bawah kabupaten atau kota.

Tugas dari camat yaitu mengoordinasikan semua kegiatan dan program di kecamatan, baik yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun pihak swasta.

Camat mempunyai fungsi: (1) Bertanggung jawab dalam menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten/kota di tingkat kecamatan; (2) Berperan dalam mengoordinasikan pembangunan di kecamatan, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasannya; (3) Jika ada krisis atau konflik di Kecamatan Gresik, camat memiliki tanggungjawab untuk meredam situasi dan mengoordinasikan upaya penanganan; (4) Melaporkan perkembangan, kebutuhan, dan masalah di kecamatan kepada pemerintah daerah, serta mengawasi pelaksanaan program dan kegiatan di kecamatan.

2. Sekretariat

Sekretariat Kecamatan Gresik memiliki peran untuk menjaga kelancaran aliran informasi, mengoordinasikan kegiatan internal, serta memberikan pelayanan administrative kepada berbagai unit atau bagian di kecamatan. Sekretariat Kecamatan Gresik berfungsi sebagai motor penggerak administratif dan operasional di tingkat

kecamatan. Adapun tugas lainnya yakni membantu Camat Gresik dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan serta memastikan bahwa berbagai layanan dan kegiatan di kecamatan berjalan dengan baik dan efisien.

Sekretariat mempunyai fungsi: (1) Bertanggung jawab untuk menjaga koordinasi dan komunikasi yang baik antara berbagai bagian atau unit di kecamatan; (2) Menyelenggarakan pelayanan administrative seperti penerimaan surat, pengarsipan, dan penerbitan dokumen administrasi; (3) Membantu Camat Gresik dengan menyediakan informasi, data, dan analisis yang diperlukan untuk pengambilan keputusan; (4) Memberikan informasi kepada masyarakat terkait program, kebijakan, dan kegiatan di kecamatan.

3. Subbag Umum dan Kepegawaian

Sub bagian Umum dan Kepegawaian adalah salah satu unit atau bagian dalam sebuah organisasi, seperti pemerintahan daerah atau instansi lainnya, yang memiliki tanggungjawab dalam mengelola berbagai aspek terkait administrasi, umum, dan kepegawaian.

Subbag Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi: (1) Melakukan pengelolaan administrasi umum seperti penerimaan surat-menyurat, pengarsipan, dan penyimpanan dokumen-dokumen penting; (2) Bertanggungjawab atas pengelolaan inventaris kantor, pengadaan peralatan, dan pemeliharaan fasilitas fisik; (3) Memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pihak-pihak eksternal terkait administrasi umum dan memberikan informasi yang diperlukan; (4) Bertanggungjawab atas pengelolaan data pegawai, termasuk informasi pribadi, riwayat tpekerjaan, absensi, dan lain-lain; (5) Menangani proses rekrutmen dan seleksi pegawai baru, termasuk pengumuman lowongan, penyaringan aplikasi, dan proses wawancara; (6) Memantau dan mencatat kinerja pegawai, termasuk penyusunan target kinerja dan evaluasi prestasi kerja.

4. Subbag Keuangan, Program dan Pelaporan

Subbagian Keuangan, Program, dan Pelaporan adalah unit atau bagian dalam struktur pemerintahan di kecamatan yang memiliki tanggungjawab khusus terkait manajemen keuangan, perencanaan dan pelaksanaan program, serta penyusunan laporan kinerja.

Subbag Keuangan, Program, dan Pelaporan mempunyai fungsi: (1) Bertanggungjawab atas pengelolaan anggaran kecamatan, termasuk lokasi dana untuk program-program di wilayah tersebut; (2) Menyusun rencana anggaran kecamatan berdasarkan prioritas dan kebutuhan lokal; (3) Mengelola penerimaan dan pengeluaran dana kecamatan, termasuk pembayaran dan pencatatan transaksi keuangan; (4) Merencanakan program-program yang akan dilaksanakan di kecamatan, sesuai dengan prioritas pembangunan dan kebutuhan masyarakat; (5) Menyusun rencana kerja detail untuk setiap program, termasuk target, langkah-langkah, dan alokasi sumberdaya; (6) Menyusun laporan berkala mengenai pelaksanaan program, termasuk hasil, kendala, dan rekomendasi perbaikan; (7) Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk menyusun laporan kinerja kecamatan; (8) Mengolah data agar menjadi informasi yang relevan dan bermanfaat untuk evaluasi dan pengambilan keputusan; (9) Menyediakan informasi untuk pelaporan kepada pemerintah daerah, instansi terkait, serta pemangku kepentingan lain.

5. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional merujuk pada pengelompokan jabatan-jabatan berdasarkan jenis fungsinya dalam struktur pemerintahan kecamatan. Pengelompokan ini membantu dalam pengaturan kebijakan kepegawaian, penilaian kinerja, pengembangan karier, serta manajemen sumberdaya manusia di kecamatan.

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai fungsi: (1) Mengelola penerimaan dan pengiriman surat-menyurat; (2) Melakukan pengarsipan dokumen-dokumen penting; (3) Mengelola rencana anggaran dan alokasi dana; (4) Mengelola penerimaan dan pengeluaran dana; (5) Mengoordinasikan pelaksanaan program dengan berbagai pihak terkait; (6) Mengevaluasi dampak dan efektivitas program; (7) Memberikan informasi dan panduan kepada masyarakat terkait layanan publik; (8) Menerima dan mengolah berbagai permohonan dan surat dari masyarakat; (9) Memberikan layanan konseling dan bantuan social kepada masyarakat yang membutuhkan; (10) Mengidentifikasi masalah sosial di wilayah kecamatan.

6. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan merujuk pada bagian atau unit dalam struktur pemerintahan kecamatan yang memiliki tugas khusus dalam mengelola berbagai aspek terkait

administrasi, koordinasi, dan pelaksanaan program-program pemerintahan di bidang pemerintahan.

Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi: (1) Bertanggungjawab atas pengelolaan administrasi umum kecamatan, termasuk pengarsipan, surat-menyurat, dan dokumen-dokumen penting; (2) Mengoordinasikan berbagai kegiatan pemerintahan di wilayah kecamatan; (3) Melaksanakan program-program pemerintah di bidang pemerintahan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah atau instansi terkait; (4) Berperan dalam mendukung pelaksanaan pemilihan umum, pemilihan kepala daerah, dan kegiatan demokrasi lainnya di wilayah kecamatan.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum adalah unit atau bagian dalam struktur pemerintahan kecamatan yang bertugas untuk penegakan hukum, keamanan, serta pengawasan ketertiban umum di wilayah kecamatan tersebut.

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi: (1) Melakukan koordinasi antara unit-unit pemerintahan di kecamatan, serta berkoordinasi dengan instansi-instansi terkait di tingkat kabupaten atau kota; (2) Mengelola administrasi umum kecamatan, termasuk pengarsipan dokumen, pengelolaan surat-menyurat, dan penerbitan dokumen administrasi yang diperlukan; (3) Melaksanakan program-program pemerintah yang ditetapkan oleh pemerintah daerah atau instansi terkait; (4) Memberikan pelayanan informasi, bantuan, dan arahan kepada masyarakat terkait berbagai hal terkait pemerintahan, seperti permohonan surat-surat, pengaduan, dan layanan publik; (5) Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap desa-desa yang berada di wilayah kecamatan, termasuk pendampingan dalam pelaksanaan program-program pemerintah.

8. Seksi Ekonomi

Seksi Ekonomi adalah unit atau bagian dalam struktur pemerintahan kecamatan yang memiliki tanggungjawab dalam mengelola dan mengawasi berbagai aspek terkait ekonomi di wilayah tersebut. Tugas Seksi Ekonomi dapat mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pengembangan ekonomi lokal, pemberdayaan masyarakat, dan pengelolaan kegiatan ekonomi di wilayah kecamatan.

Seksi Ekonomi mempunyai fungsi: (1) Merencanakan dan melaksanakan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di wilayah kecamatan, seperti pengembangan sektor-sektor ekonomi potensial dan pelatihan wirausaha; (2) Memberikan dukungan dan pelatihan kepada masyarakat dalam mengembangkan usaha ekonomi, dengan fokus pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM); (3) Mengawasi dan mengendalikan aktivitas ekonomi di wilayah kecamatan, termasuk memastikan perizinan dan standar yang berlaku dipatuhi; (4) Bertanggungjawab atas pengelolaan operasional pasar tradisional, serta mendukung pengembangan sector perdagangan dan usaha di wilayah kecamatan; (5) Mendorong investasi di wilayah kecamatan dengan memberikan informasi, fasilitasi, dan dukungan kepada calon investor.

9. Seksi Pembangunan

Seksi Pembangunan adalah unit atau bagian dalam struktur pemerintahan kecamatan yang memiliki tanggungjawab dalam perencanaan, pengelolaan, dan pelaksanaan program-program pembangunan di wilayah tersebut. Tugas seksi pembangunan yaitu mengoordinasikan upayapembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, infrastruktur, dan kualitas hidup di tingkat kecamatan.

Seksi Pembangunan mempunyai fungsi: (1) Merumuskan rencana pembangunan kecamatan berdasarkan analisis kebutuhan dan potensi wilayah, serta mengintegrasikan program-program pembangunan yang sesuai dengan prioritas dan tujuan pembangunan daerah; (2) Mengoordinasikan berbagai program pembangunan yang dilaksanakan di wilayah kecamatan, termasuk program pemerintah daerah, program pemerintah pusat, dan program dari lembaga swasta atau non-pemerintah; (3) Mengelola alokasi anggaran pembangunan, memastikan dana yang tersedia digunakan secara efisien sesuai dengan prioritas dan rencana pembangunan; (4) Mengawasi dan mengelola pelaksanaan proyek-proyek pembangunan, mulai dari perencanaan, pengadaan, pelaksanaan, hingga pemantauan dan evaluasi; (5) Mendukung program pemberdayaan masyarakat melalui pembangunan, seperti pelatihan keterampilan, pengembangan ekonomi lokal, dan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.

10. Seksi Kesejahteraan Rakyat

Seksi Kesejahteraan Rakyat adalah bagian dari struktur pemerintahan kecamatan yang bertanggungjawab atas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai program dan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tugas utama dari Seksi ini adalah menyediakan pelayanan dan dukungan kepada masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk kesehatan, pendidikan, sosial, dll.

Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi: (1) Merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan program-program bantuan social bagi masyarakat yang membutuhkan, seperti bantuan tunai, sembako, dan bantuan bagi kelompok rentan; (2) Mengkoordinasikan program-program pelayanan kesehatan masyarakat, seperti imunisasi, pemeriksaan kesehatan, dan penyuluhan kesehatan; (3) Merencanakan dan mengawasi program-program pendidikan dan pelatihan bagi masyarakat; (4) Mengembangkan program pemberdayaan perempuan dan anak, serta melindungi mereka dari kekerasan, diskriminasi, dan perlakuan yang merugikan.

Salah satu instrumen penunjang pokok pelaksanaan tugas pokok dan fungsi SKPD adalah pegawai dengan kuantitas dan kualitas yang memadai, sesuai dengan analisa jabatan, dan berkompentensi. Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik didukung oleh pegawai yang terdiri atas Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 86 orang. Adapun rincian jumlah Pegawai yang ada di Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik seluruhnya sebanyak 20 pegawai tersebut sebagai berikut:

No	Uraian	Jumlah
1	Camat	1
2	Sekcam	1
3	Seksi Pemerintahan	3
4	Seksi Pembangunan	2
5	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	2
6	Seksi Ekonomi	2
7	Seksi Kesejahteraan Rakyat	4
8	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	3
9	Sub Bagian Keuangan, Program dan Pelaporan	3
10	ASN Kelurahan	66

Tabel 1. Jumlah Pegawai Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik

<https://www.gresikkab.go.id/>

2.6 Produk Layanan Publik Kecamatan Gresik

Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk



**Gambar 8. Dokumentasi
Pelayanan Publik**

kegiatan pelayanan publik. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function), dan fungsi perlindungan (protection function).



Gambar 9. Ruang Pelayanan

<https://www.gresikkab.go.id/>

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut, artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif.

BAB 3

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan pemerintah di Kecamatan Gresik merupakan aspek penting dalam menjaga kesejahteraan dan kepuasan masyarakat setempat. Terletak di Kabupaten Gresik, Jawa Timur, Kecamatan Gresik memiliki tanggung jawab untuk memberikan berbagai layanan dasar kepada penduduknya. Dalam beberapa tahun terakhir, upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di wilayah ini telah menjadi fokus utama pemerintah setempat. Dalam tinjauan pustaka, kita akan mengeksplorasi beberapa aspek pelayanan pemerintah di Kecamatan Gresik yang patut diperhatikan.

Pertama-tama, pemerintah Kecamatan Gresik telah melakukan upaya maksimal untuk memperbaiki infrastruktur fisik yang mendukung pelayanan publik. Hal ini termasuk perbaikan jalan, bangunan kantor pelayanan, dan sarana umum lainnya. Peningkatan ini membantu memastikan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

Kedua, pelayanan pemerintah di Kecamatan Gresik semakin mengadopsi teknologi informasi. Ini terlihat dari adopsi sistem online untuk mengurus berbagai administrasi, seperti izin usaha, surat keterangan, dan lain sebagainya. Langkah ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memudahkan warga dalam mengakses informasi dan layanan pemerintah.

Selanjutnya, Kecamatan Gresik juga aktif dalam mengadakan program-program sosial yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan mengadakan pelatihan keterampilan, pendampingan usaha kecil, dan program bantuan sosial, pemerintah setempat berupaya meningkatkan kualitas hidup penduduknya, terutama yang kurang mampu.

Dalam hal partisipasi masyarakat, Kecamatan Gresik juga memiliki berbagai forum dan mekanisme yang memungkinkan warga untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Ini menciptakan iklim yang lebih inklusif dan demokratis di tingkat lokal, di mana pendapat dan aspirasi masyarakat dihargai dan didengar.

Terakhir, pelayanan pemerintah di Kecamatan Gresik harus senantiasa mengutamakan transparansi dan akuntabilitas. Ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat. Dengan memberikan akses informasi yang jelas dan mengadakan pertanggungjawaban yang tegas terhadap penggunaan anggaran publik, pelayanan pemerintah dapat menjadi lebih efektif dan kredibel.

Secara keseluruhan, pelayanan pemerintah di Kecamatan Gresik mengalami perkembangan positif dalam beberapa tahun terakhir. Namun, masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan pelayanan yang lebih baik dan lebih inklusif bagi seluruh masyarakat. Melalui upaya bersama antara pemerintah dan masyarakat, Kecamatan Gresik dapat terus bergerak menuju masa depan yang lebih baik dan lebih berkeadilan bagi semua warganya.

A. Pengertian Kinerja Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara (Men-Pan) N0 81 tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah, dan lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kinerja pelayanan merupakan sebuah pencapaian indikator pelayan publik yang dilakukan organisasi atau instansi (Karya Pamungkas & Hefsi Abdullah Jakfar, 2022) yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan

Pelayanan publik sering digunakan sebagai sinonim untuk layanan pemerintah yang mencakup semua orang yang bekerja di sektor publik. Selain itu, menambahkan bahwa motivasi pelayanan publik (S & Situmeang, 2022) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pegawai publik menempatkan nilai untuk membantu orang lain pada tingkat lebih tinggi dan bekerja yang bermanfaat bagi masyarakat (Fakih & Tohari, 2014)

Konsep ini awalnya dimulai untuk mengidentifikasi motivasi pelayanan publik pada sektor pegawai publik dan pegawai sektor swasta, idenya adalah pegawai sektor publik lebih mementingkan melakukan pekerjaan yang bermanfaat bagi masyarakat dan membantu orang lain, sementara sektor swasta lebih menghargai imbalan ekstrinsik. Motivasi pelayanan publik tidak hanya untuk pegawai di organisasi layanan publik, tetapi juga dilakukan oleh karyawan sektor swasta.

Pada intinya, landasan teori motivasi pelayanan publik (Rahmah, 2023) menentang teori rasional yang menetapkan bahwa individu bertindak semata-mata untuk kepentingan diri sendiri, perilaku manusia lebih kompleks, orang dimotivasi oleh beberapa faktor, yaitu: proses rasional, normatif, dan motivator utama bagi pegawai sektor publik adalah kepentingan yang menarik mereka untuk melayani publik.

3.1 Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- (1) Prosedur Pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- (2) Waktu Penyelesaian: Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- (3) Biaya Pelayanan: Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- (4) Produk Pelayanan: Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (5) Sarana dan Prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- (6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik: Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3.2 Bentuk Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, teapt lengkap wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur - unsur sebagai berikut:

- A. Hak dan Kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- B. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan

peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

- C. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- D. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.3 Indikator Kinerja Pelayanan

1. **Keterbukaan:** Indikator keterbukaan ini hanya terdapat dalam Kepmen PAN RI No. 58/2002. Indikator ini selanjutnya dibagi dalam 3 sub indikator, yaitu keterbukaan prosedur pelayanan, keterbukaan persyaratan pelayanan, dan keterbukaan biaya pelayanan.
2. **Kemudahan:** Indikator kemudahan ini terdapat dalam dua Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN RI No. 25/2004, yang berkaitan dengan kemudahan alur pelayanan. Selain itu juga terdapat dalam servqual for citizen (NPS). Hasil gabungan tersebut melahirkan 3 sub indikator, yaitu kemudahan alur pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan dan kemudahan mengakses tempat pelayanan.
3. **Kepastian:** Indikator kepastian ini terdapat dalam ketiga Kepmen PAN RI dan juga servqual serta servqual for citizen. Hasil gabungan dari ketiga Kepmen PAN dan servqual tersebut melahirkan 4 sub indikator, yaitu kepastian biaya pelayanan, kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian (kejelasan) satuan/petugas yang memberikan pelayanan.
4. **Keadilan:** Indikator keadilan ini terdapat dalam Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual for citizen (NPS). Variabel ini hanya berkaitan dengan satu hal yaitu adil atau perlakuan yang sama ketika menerima pelayanan

-
5. **Profesionalisme Petugas:** Indikator ini terdapat dalam tiga Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual Zeithml, dkk dan servqual for citizen (NPS). Hasil gabungan dari servqual dan Kepmen PAN untuk dimensi ini melahirkan 6 sub indikator, yaitu kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kejujuran petugas (tidak pungli).
 6. **Sarana dan Fasilitas:** Indikator ini terdapat tiga Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No.25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual dari Zeithaml, dkk. Hasil gabungan dari servqual dan Kepmen PAN melahirkan 3 sub indikator, yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas, kenyamanan yang dirasakan dan ketersediaan fasilitas penunja ng.
 7. **Keamanan:** Indikator ini terdapat dalam dua Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual for citizen (NPS). Hasil gabungan melahirkan 2 sub indikator, yaitu keamanan lingkungan dan sarana serta perasaan aman dalam pelayanan
 8. **Kompensasi:** Indikator ini tidak terdapat baik dalam servqual maupun Kepmen PAN. Indikator ini hanya terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat Presiden Clinton berkuasa. Indikator ini dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan kompensasi dan kepuasan yang dirasakan
 9. **Sistem Penanganan Keluhan.:** Indikator ini tidak terdapat dalam servqual. Indikator ini terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat Presiden Clinton berkuasa dan juga terdapat dalam Kepmen PAN No. 63/2003. Indikator ini selanjutnya dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan sistem penanganan keluhan dan kepuasan yang dirasakan.

3.4 Proses Bisnis Pelayanan di Pemerintahan

Standar Pelayanan Publik (SPP) adalah seperangkat kriteria, prosedur, dan indikator yang ditetapkan oleh pemerintah untuk mengukur dan menjamin kualitas

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kuncoro, M. (2016), Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). Haque, M. S., & Islam, M. M. (2017).

Tujuan utama dari SPP adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. SPP biasanya berlaku di berbagai tingkatan pemerintahan, mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, termasuk lembaga-lembaga pemerintah yang menyediakan layanan kepada masyarakat. Berikut adalah penjelasan lebih rinci tentang Standar Pelayanan Publik di pemerintahan:

Kriteria Pelayanan: SPP mencakup kriteria-kriteria pelayanan yang harus dipenuhi oleh lembaga pemerintah. Kriteria ini dapat mencakup aksesibilitas, kesetaraan, kualitas, waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan. Misalnya, waktu pelayanan harus sesuai dengan yang dijanjikan, biaya harus transparan, dan pelayanan harus tersedia untuk semua lapisan masyarakat.

Prosedur Pelayanan: SPP juga menetapkan prosedur yang harus diikuti oleh lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan. Ini termasuk langkah-langkah konkret yang harus diambil untuk menerima, memproses, dan menyelesaikan permintaan atau pengajuan dari masyarakat. Proses ini seringkali harus sederhana, jelas, dan efisien.

Indikator Kinerja: SPP seringkali mencakup indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur sejauh mana lembaga pemerintah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Contoh indikator kinerja meliputi waktu rata-rata penyelesaian permintaan, tingkat kepuasan pelanggan, atau tingkat keberhasilan dalam memproses permintaan tanpa kesalahan.

Transparansi dan Informasi Publik: SPP mengharuskan pemerintah untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang layanan yang disediakan, termasuk persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang dibutuhkan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memahami hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

Partisipasi Masyarakat: Beberapa SPP juga mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan, peninjauan, dan evaluasi standar tersebut. Ini memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan dan umpan balik tentang kualitas pelayanan yang mereka terima.

Akuntabilitas dan Sanksi: SPP biasanya memiliki mekanisme akuntabilitas yang menetapkan sanksi jika lembaga pemerintah tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Sanksi ini dapat berupa tindakan disiplin, pemecatan, atau tindakan hukum sesuai dengan hukum yang berlaku.

Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan: SPP juga melibatkan proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Lembaga pemerintah harus secara rutin mengevaluasi kinerja mereka berdasarkan indikator yang ditetapkan dan melakukan perbaikan jika diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

SPP merupakan alat yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab kepada masyarakat, dan mendorong efisiensi dan efektivitas dalam administrasi pemerintahan. Melalui implementasi dan pemantauan yang cermat terhadap Standar Pelayanan Publik, pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa layanan publik memenuhi kebutuhan dan harapan warganya.

3.5 Pelayanan berkaitan Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat adalah alat penting yang digunakan oleh pemerintah dan organisasi pelayanan publik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Dalam survey ini, terdapat 9 poin utama yang digunakan sebagai pedoman untuk mengevaluasi pelayanan publik. Berikut adalah penjelasan rinci tentang setiap poin tersebut beserta referensinya:

1. **Persyaratan Pelayanan:** Ini mencakup sejauh mana persyaratan yang diperlukan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan publik tertentu mudah dipahami dan dapat dipenuhi. Persyaratan yang jelas dan mudah diakses dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik. Batubara, L. M. (2019).
2. **Prosedur Pelayanan:** Poin ini mencakup keterbukaan dan kemudahan dalam proses yang harus diikuti oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan. Prosedur

yang sederhana, transparan, dan efisien dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Ojo, M. A. (2017)

3. **Waktu Pelayanan:** Ini mengacu pada seberapa cepat layanan diberikan kepada masyarakat setelah permintaan atau pengajuan dilakukan. Waktu yang cepat dalam memberikan layanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. (Smith, M. J., & Wright, A. (2018).
4. **Maklumat Pelayanan:** Ketersediaan informasi yang jelas tentang layanan, termasuk biaya, persyaratan, dan prosedur, sangat penting. Masyarakat perlu memiliki akses yang memadai terhadap informasi ini. Irani, Z., Beskese, A., & Love, P. E. (2005)
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** Ini mencakup sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan atau diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam kepuasan masyarakat. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985).
6. **Kompetensi Pelaksana:** Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan pelaksana layanan publik. Pelaksana yang kompeten dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Devaraj, S., Fan, M., & Kohli, R. (2002).
7. **Perilaku Pelaksana:** Poin ini mencakup etika, keramahan, dan sikap pelaksana pelayanan publik terhadap masyarakat. Sikap yang positif dan perilaku yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Al-Shammari, M. M., & Al-Duaij, M. A. (2010).
8. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** Kemampuan dan responsifitas pemerintah dalam menanggapi pengaduan, saran, dan masukan masyarakat sangat penting. Masyarakat perlu merasa bahwa keluhan mereka diperhatikan dan ditindaklanjuti. McCole, P., Ramsey, E., & Williams, J. (2010).
9. **Sarana dan Prasarana:** Ini mencakup kualitas fasilitas fisik dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan publik. Sarana yang baik dapat mempengaruhi persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan. Bitner, M. J. (1992).

BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Kinerja Pelayanan Masyarakat terhadap Kecamatan Gresik

Dalam pembahasan ini penulis akan memberikan gambaran tentang analisis kinerja pelayanan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dalam hal pelayanan pada masyarakat. Ada 9 pelayanan sebagaimana yang telah diatur oleh peraturan Menteri PAN, kesembilan pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

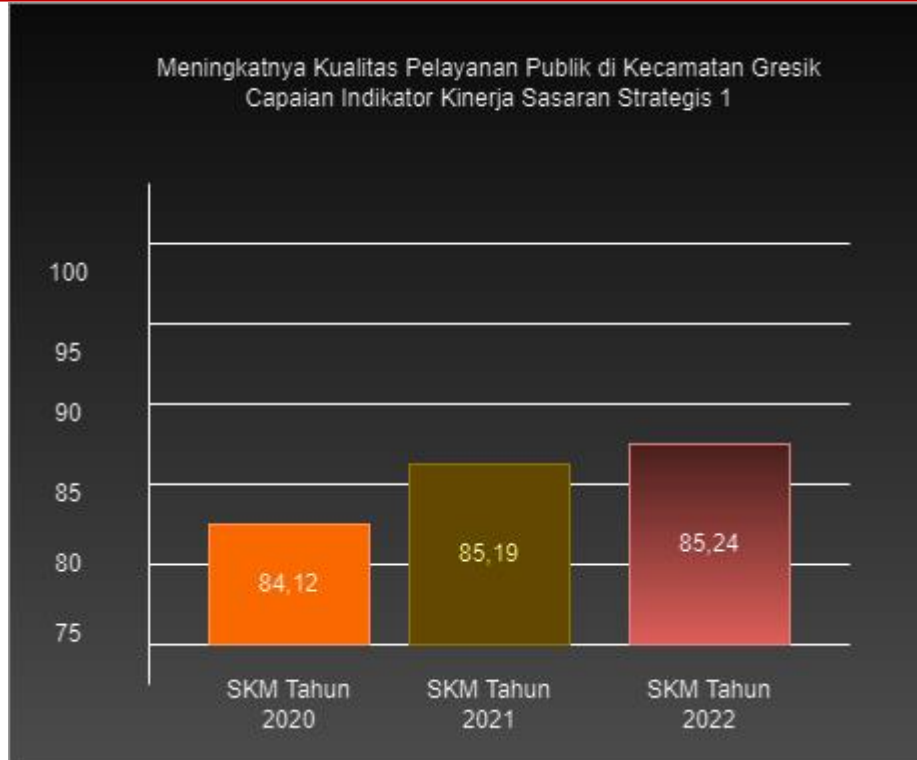
1. **Keterbukaan** (Kepmen PAN RI No. 58/2002) Indikator ini selanjutnya dibagi dalam 3 sub indikator, yaitu keterbukaan prosedur pelayanan, keterbukaan persyaratan pelayanan, dan keterbukaan biaya pelayanan.
2. **Kemudahan**: (Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN RI No. 25/2004) yang berkaitan dengan kemudahan alur pelayanan. Hasil gabungan tersebut melahirkan 3 sub indikator, yaitu kemudahan alur pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan dan kemudahan mengakses tempat pelayanan.
3. **Kepastian**: (Kepmen PAN RI No. 25/2004) Hasil gabungan dari ketiga Kepmen PAN dan servqual tersebut melahirkan 4 sub indikator, yaitu kepastian biaya pelayanan, kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian (kejelasan) satuan/petugas yang memberikan pelayanan.
4. **Keadilan**: (Kepmen PAN No. 25/2004) Variabel ini hanya berkaitan dengan satu hal yaitu adil atau perlakuan yang sama ketika menerima pelayanan
5. **Profesionalisme Petugas**: (Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004) Kepmen PAN untuk dimensi ini melahirkan 6 sub indikator, yaitu kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kejujuran petugas (tidak pungli).
6. **Sarana dan Fasilitas**: (Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No.25/2004) Hasil gabungan dari servqual dan Kepmen PAN melahirkan 3 sub indikator, yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas, kenyamanan yang dirasakan dan ketersediaan fasilitas penunjang.

-
7. **Keamanan:** (Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004) Hasil gabungan melahirkan 2 sub indikator, yaitu keamanan lingkungan dan sarana serta perasaan aman dalam pelayanan
 8. **Kompensasi:** Indikator ini dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan kompensasi dan kepuasan yang dirasakan
 9. **Sistem Penanganan Keluhan** (Kepmen PAN No. 63/2003) Indikator ini selanjutnya dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan sistem penanganan keluhan dan kepuasan yang dirasakan.

Adapun evaluasi dan analisis tingkat pencapaian kinerja dari 1 (satu) sasaran strategis Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik pada Tahun 2020 tersebut adalah sebagai berikut Sasaran strategis ini merupakan salah satu upaya mencapai tujuan : “Terwujudnya koordinasi penyelenggaraan, pemerintahan dan kualitas pelayanan publik yang berkualitas serta partisipatif di tingkat Kecamatan”.

4.2 **Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gresik**

Secara garis besar terlihat bahwa capaian kinerja 1 (satu) sasaran strategis dan 1 (satu) indikator kinerja sasaran Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik selama Tahun 2020 menunjukkan keberhasilan dalam mewujudkan misi dan tujuan dalam RPJMD 2016-2021 sebagaimana yang telah ditargetkan. Dalam konteks pengklasifikasian tingkat keberhasilan yang diukur dari tingkat capaian yang telah ditetapkan, maka secara umum kinerja Kecamatan Gresik dapat dinyatakan sangat berhasil. Dari 1 (satu) sasaran strategis dan 1 (satu) indikator kinerja sasaran Kecamatan Gresik yang ditetapkan pada Perjanjian Kinerja 2020, Adapun evaluasi dan analisis tingkat pencapaian kinerja dari 1 (satu) sasaran strategis Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik pada Tahun 2020 tersebut adalah sebagai berikut :



Tabel 2. Kualitas pelayanan Publik Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik sesuai Survey Kepuasan Masyarakat SKM tahun 2020 - 2022

Dari gambar diatas Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gresik pada Tahun 2020 sebesar 84.12 (sangat baik). mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yaitu pada Tahun 2021 sebesar 85.19 Tahun 2022 sebesar 85.24.

Salah satu proses bisnis yang ada di kantor Kecamatan Gresik adalah Pelayanan publik. Pelayanan publik adalah berbagai jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat atau individu dalam rangka memenuhi kebutuhan, hak, atau kepentingan umum. Pelayanan publik dapat mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, perizinan, keamanan, dan banyak lagi.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, memastikan adanya akses yang setara, dan meningkatkan kualitas hidup warga negara. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, pelayanan berarti setiap Tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berikut adalah beberapa klasifikasi umum pelayanan publik yang dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu:

- (1) Pelayanan Administratif yang berupa dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor,dll. Pelayanan Barang yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- (2) Pelayanan Jasa yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana, serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

4.3 Analisis Hasil Kinerja Pelayanan SKM Kecamatan Gresik

NO	SASARAB STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI		
				2020	2021	2022
1	Meningkatnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gresik	Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gresik	81	84,12	85,19	85,24

Tabel 3. Realisasi Kualitas pelayanan Publik Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik sesuai Survey Kepuasan Masyarakat SKM tahun 2020 - 2022

Dari hasil Tabel 2 dan tabel 3. diatas Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gresik pada Tahun 2022 sebesar 85.24 (sangat baik). mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yaitu pada Tahun 2021 sebesar 85.19, Tahun 2020 sebesar 84.12.

Survey Kepuasan Masyarakat ada 9 point yakni Persyaratan Pelayanan, Prosedur pelayanan, Waktu Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi pelaksana Perilaku Pelaksanan, Penanganan Pengaduan saran dan masukan, sarana dan pasarana

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN TAHUN 2020			
NO	RUANG LINGKUP	TINGKAT KEPUASAN	INDEKS KEPUASAN
1	Persyaratan Pelayanan	3.31	98,7%
2	Prosedur Pelayanan	3.38	99,4%
3	Waktu Pelayanan	3.42	99,2%
4	Maklumat Pelayanan	3.28	100,9%
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.34	102,5%
6	Kompetensi Pelaksana	3.41	98,7%
7	Perilaku pelaksanaan	3.43	100,3%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.34	99,5%
9	Sarana dan Prasarana	3.38	99,4%
Kesimpulan			
NILAI IKM SETELAH DIKONVERSI = 99,71			
MUTU PELAYANA = A			
KINERJA UNIT PELAYANAN = SANGAT BAIK			

Tabel 4. Kinerja Pelayanan Kepuasan Masyarakat SKM tahun 2020 Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik

1. Analisis Kinerja Pelayanan Masyarakat SKM Kecamatan Gresik tahun 2020

Dari hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gresik diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Rata-rata Tingkat Kepuasan Masyarakat : 84,12%
- b) Rata-rata Tingkat Harapan/Kepentingan Masyarakat : 85,20%
- c) Indeks Kepuasan Masyarakat : 99,71% atau dengan kategori “SANGAT BAIK”
- d) Rata-rata GAP antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan adalah sebesar -5%

2. Analisis Kinerja Pelayanan Masyarakat SKM Kecamatan Gresik tahun 2020

bagi pengguna pelayanan di Kecamatan Gresik adalah sebagai berikut:

-
- a) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di Kecamatan Gresik.
 - b) Kegiatan SKM ini dilakukan secara berkala karena tingkat harapan/kepentingan masyarakat dapat berubah setiap saat mengikuti perkembangan waktu.

3. Analisis Kinerja Pelayanan Masyarakat SKM Kecamatan Gresik tahun 2021

Dari hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gresik diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Rata-rata Tingkat Kepuasan Masyarakat : 85,19%
- b) Rata-rata Tingkat Harapan/Kepentingan Masyarakat : 85,42%
- c) Indeks Kepuasan Masyarakat : 99,73% atau dengan kategori “SANGAT BAIK”
- d) Rata-rata GAP antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan adalah sebesar -0,05%

4. Analisis Kinerja Pelayanan Masyarakat SKM Kecamatan Gresik tahun 2021 bagi pengguna pelayanan di Kecamatan Gresik adalah sebagai berikut:

- a) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di Kecamatan Gresik.
- b) Kegiatan SKM ini dilakukan secara berkala karena tingkat harapan/kepentingan masyarakat dapat berubah setiap saat mengikuti perkembangan waktu.

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN TAHUN 2021			
NO	RUANG LINGKUP	TINGKAT KEPUASAN	INDEKS KEPUASAN
1	Persyaratan Pelayanan	3.31	98,7%
2	Prosedur Pelayanan	3.38	99,4%
3	Waktu Pelayanan	3.42	99,2%
4	Maklumat Pelayanan	3.28	100%
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.34	101%
6	Kompetensi Pelaksana	3.41	98,7%
7	Perilaku pelaksanaan	3.43	100%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.34	99,5%
9	Sarana dan Prasarana	3.38	99,4%
Kesimpulan			
NILAI IKM SETELAH DIKONVERSI = 99,73			
MUTU PELAYANA = A			
KINERJA UNIT PELAYANAN = SANGAT BAIK			

Tabel 5. Kinerja Pelayanan Kepuasan Masyarakat SKM tahun 2021 Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik

- 5. Analisis Kinerja Pelayanan Masyarakat Kecamatan tahun 2022 Gresik SKM** Dari hasil Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gresik diambil kesimpulan sebagai berikut:
- Rata-rata tingkat Kepuasan Masyarakat : 85,24%
 - Rata-rata Tingkat Harapan/Kepentingan Masyarakat : 85,82%
 - Indeks Kepuasan Masyarakat : 99,37% atau dengan kategori “SANGAT BAIK”
 - Rata-rata GAP antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan adalah sebesar -0,06%

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN TAHUN 2022			
NO	RUANG LINGKUP	TINGKAT KEPUASAN	INDEKS KEPUASAN
1	Persyaratan Pelayanan	3.31	98,7%
2	Prosedur Pelayanan	3.38	99,4%
3	Waktu Pelayanan	3.42	99,2%
4	Maklumat Pelayanan	3.28	100%
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.34	102,5%
6	Kompetensi Pelaksana	3.41	98,7%
7	Perilaku pelaksana	3.43	100%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.34	99%
9	Sarana dan Prasarana	3.38	99,4%
Kesimpulan			
NILAI IKM SETELAH Dikonversi = 99,37			
MUTU PELAYANA = A			
KINERJA UNIT PELAYANAN = SANGAT BAIK			

Tabel 6. Kinerja Pelayanan Kepuasan Masyarakat SKM tahun 2022 Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik

4.4 Analisis SWOT Kinerja Pelayanan Kecamatan Gresik

Berdasarkan data diatas dijelaskan bahwa target akhir Renstra Kecamatan Gresik sebesar 81% sedangkan sesuai dengan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan selama Tahun 2020 - 2022 di Kecamatan Gresik nilai yang dicapai pelayanannya dalam kategori SANGAT BAIK.

Perbandingan dari tahun 2020 dan 2021 mengalami kenaikan dari 99,71 ke 99,73. Kemudian pada tahun 2022 mengalami penurunan sebanyak 99,37. Dikarenakan sedikitnya pengunjung dari tahun 2021-2022 yang mengurus KK, KTP, Akta. Mungkin untuk kedepannya persyaratan pelayanannya dipermudah, serta pelayanannya

ditingkatkan guna untuk membangun pelayanan bersama dengan masyarakat agar lebih baik kedepannya.

1. Kekuatan (Strength)

Kekuatan atau *Strength* adalah poin internal dan positif dari Kecamatan Gresik yang berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Publik, adapun kekuatannya sebagai berikut:

- Kecamatan Gresik letaknya di tengah Kota Gresik sehingga aksesibilitas sangat baik, termasuk jalan di depan Kantor Kecamatan Gresik.
- Tiga tahun terakhir Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Gresik SANGAT BAIK
- Kantor Pelayanan cukup baik termasuk akses pelayanan dan sarannya
- Maklumat Pelayanan nilainya selalu 100%

2. Kelemahan (Weakness)

Kelemahan adalah faktor negatif yang mengurangi kekuatan dari Kinerja Pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Gresik. Ini adalah hal-hal yang Anda mungkin perlu tingkatan agar menjadi lebih kompetitif.

- Masih ada persyaratan pelayanan yang memerlukan waktu yang lama untuk setiap pelayanan
- Proses Administrasi terutama waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan
- Sarana Parkir masih belum memadai, karena menggunakan bahu jalan

3. Peluang (Opportunities)

Peluang adalah faktor eksternal dalam lingkungan kecamatan Gresik yang cenderung berkontribusi pada kesuksesan Kinerja pelayanan Kecamatan Gresik.

- Sistem pemerintahan di Kecamatan masih terpusat di Kantor Kecamatan
- Kegiatan yang dilakukan selalu mengedepankan Pelayanan terhadap masyarakat
- Peraturan Pemerintah selalu mendukung kinerja Pemerintahan dan Optimalisasi Pelayanan terhadap Pemerintahan Kecamatan Gresik

4. Ancaman (Thread)

Ancaman adalah faktor eksternal yang tidak dapat Anda kendalikan. Anda tetap harus mempertimbangkan hal ini untuk menempatkan rencana darurat dalam menangani masalah yang terjadi.

- Adanya pelayanan di kecamatan yang lain yang memungkinkan masyarakat membandingkannya dengan Kecamatan Gresik?
- Masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang terbaik.
- Teknologi yang semakin berkembang, sehingga masyarakat mengetahui mana pelayanan yang paling efektif.

Kinerja Pelayanan Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun hasil pelaksanaan Kinerja Pelayanan Kepuasan Masyarakat tersebut dimaksudkan untuk: (1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik; (2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik; (3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; (4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

4.5 Analisis SWOT Kinerja Pelayanan Pada Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gresik

1. Analisis SWOT **PERSYARATAN PELAYANAN** untuk Kinerja Pelayanan di Kecamatan Gresik

KEKUATAN (STRENGTHS)	KELEMAHAN (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"> • Infrastruktur Pelayanan: Kecamatan Gresik memiliki infrastruktur pelayanan yang memadai, seperti kantor pemerintahan, pusat pelayanan masyarakat, dan aksesibilitas yang baik. • Sumber Daya Manusia: Terdapat personel pemerintahan yang terlatih dan berkompeten dalam memberikan layanan kepada masyarakat. • Budaya Partisipasi: Budaya partisipasi masyarakat yang kuat dapat memperkuat interaksi antara pemerintah dan warga dalam penyediaan layanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketidakseimbangan Sumber Daya: Terdapat ketidakseimbangan dalam alokasi sumber daya, dengan beberapa area yang mungkin menerima lebih banyak perhatian daripada yang lain. • Proses Birokrasi yang Lambat: Proses birokrasi dalam pemerintahan seringkali lambat, yang dapat menghambat pengiriman layanan yang efisien. • Keterbatasan Anggaran: Anggaran yang terbatas dapat membatasi kemampuan untuk memperluas atau meningkatkan pelayanan yang ada.
PELUANG (OPPORTUNITIES)	ANCAMAN (THREATS)
<ul style="list-style-type: none"> • Teknologi Informasi: Penggunaan teknologi informasi yang lebih baik dapat meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan dan transparansi. • Kerjasama dengan Swasta: Peluang untuk berkolaborasi dengan sektor swasta dalam penyediaan layanan tertentu. • Pendidikan Masyarakat: Meningkatkan pendidikan masyarakat tentang hak dan tanggung jawab mereka dalam mendorong partisipasi yang lebih besar dalam pembuatan kebijakan dan perencanaan layanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan Kebijakan Nasional: Perubahan dalam kebijakan nasional dapat mempengaruhi alokasi anggaran dan proses pelayanan di tingkat kecamatan. • Korupsi: Potensi risiko korupsi dalam pemerintahan dapat menghambat pengiriman pelayanan yang adil dan efisien. • Pertumbuhan Penduduk: Pertumbuhan penduduk yang cepat dapat menimbulkan tekanan tambahan pada pelayanan yang ada jika tidak dielola dengan baik.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas dalam analisis SWOT, pemerintah Kecamatan Gresik dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mengatasi kelemahan, dan memanfaatkan peluang yang tersedia untuk pembangunan yang berkelanjutan.

2. Analisis SWOT **PROSEDUR PELAYANAN** untuk Kinerja Pelayanan di Kecamatan Gresik:

KEKUATAN (STRENGTHS)	KELEMAHAN (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Terdokumentasi: Proses pelayanan dalam pemerintahan Kecamatan Gresik telah terdokumentasi dengan baik, memungkinkan untuk transparansi dan akuntabilitas yang lebih besar dalam penyediaan layanan. • Pegawai Berpengalaman: Terdapat pegawai yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang memadai dalam menjalankan prosedur pelayanan, yang dapat meningkatkan efisiensi. • Akses Teknologi: Kecamatan memiliki akses ke teknologi informasi yang dapat digunakan untuk mempercepat prosedur dan meningkatkan keterjangkauan layanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur yang Rumit: Beberapa prosedur pelayanan mungkin terlalu rumit dan memakan waktu, menghambat pelayanan yang cepat kepada masyarakat. • Kurangnya Pelatihan: Tidak semua pegawai mungkin telah menerima pelatihan yang cukup untuk mengikuti perkembangan terbaru dalam tata cara pelayanan yang efektif. • Birokrasi yang Lama: Birokrasi yang panjang dalam beberapa kasus dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman layanan.

PELUANG (OPPORTUNITIES)	ANCAMAN (THREATS)
<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan E-Government: Peluang untuk mengimplementasikan solusi e-government yang dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. • Konsultasi Publik: Meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam merancang dan mengkaji ulang prosedur pelayanan untuk meningkatkan relevansi dan responsif terhadap kebutuhan mereka. • Kerjasama Antarlembaga: Kemungkinan untuk bekerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya dalam upaya untuk menyederhanakan dan mempercepat prosedur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan Regulasi: Perubahan regulasi nasional atau daerah dapat mempengaruhi prosedur pelayanan dan memerlukan penyesuaian yang cepat. • Tuntutan Masyarakat yang Tinggi: Harapan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik dapat meningkatkan tekanan pada pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih baik dalam waktu yang lebih singkat. • Korupsi: Ancaman terhadap integritas prosedur pelayanan yang dapat mengurangi kualitas dan kepercayaan masyarakat.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas dalam analisis SWOT, pemerintah Kecamatan Gresik dapat merancang strategi yang lebih baik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas prosedur pelayanan, mengatasi kelemahan, dan memanfaatkan peluang yang ada untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

3. Analisis SWOT WAKTU PELAYANAN untuk Kinerja Pelayanan di Kecamatan Gresik:

KEKUATAN (STRENGTHS)	KELEMAHAN (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"> • Waktu Pelayanan yang Terukur: Pemerintah Kecamatan Gresik memiliki prosedur dan metrik yang terukur untuk mengukur waktu pelayanan, memungkinkan pemantauan dan perbaikan yang teratur. • Pegawai yang Terlatih: Pegawai di Kecamatan telah menerima pelatihan untuk meningkatkan efisiensi dan keterampilan dalam memberikan layanan yang cepat. • Teknologi Pengelolaan Waktu: Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan waktu telah membantu mengotomatisasi beberapa proses, mempersingkat waktu pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lama Proses Birokrasi: Proses birokrasi dalam beberapa kasus masih terlalu panjang, yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan. • Keterbatasan Sumber Daya: Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur mungkin menghambat kemampuan untuk menyediakan layanan dalam waktu yang singkat. • Ketidakpastian Ketersediaan Data: Ketersediaan data yang akurat dan tepat waktu sering kali menjadi tantangan, yang dapat mempengaruhi waktu pelayanan.
PELUANG (OPPORTUNITIES)	ANCAMAN (THREATS)

<ul style="list-style-type: none"> • Pengoptimalan Proses: Peluang untuk mengidentifikasi dan mengoptimalkan proses-proses yang lambat untuk mempercepat waktu pelayanan. • Penggunaan Teknologi Canggih: Memanfaatkan teknologi terbaru seperti otomatisasi proses untuk memperpendek waktu pelayanan. • Partisipasi Masyarakat: Melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan responsifitas pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan Kebijakan: Perubahan kebijakan pemerintah pusat atau daerah dapat mempengaruhi prosedur dan waktu pelayanan. • Krisis atau Bencana: Krisis atau bencana alam dapat mengganggu proses pelayanan dan mengakibatkan peningkatan waktu pelayanan. • Tuntutan Masyarakat yang Tinggi: Tingginya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dapat menghasilkan tekanan tambahan pada proses pelayanan yang ada.
--	--

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas dalam analisis SWOT, pemerintah Kecamatan Gresik dapat merumuskan strategi yang lebih baik untuk mengurangi waktu pelayanan, mengatasi kelemahan, dan memanfaatkan peluang yang ada untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien kepada masyarakat.

4. Analisis SWOT **MAKLUMAT PELAYANAN** untuk Kinerja Pelayanan di Kecamatan Gresik:

KEKUATAN (STRENGTHS)	KELEMAHAN (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"> • Pengelolaan Maklumat yang Terstruktur: Kecamatan Gresik memiliki sistem pengelolaan maklumat yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, memudahkan akses dan penggunaan informasi. • Akses Teknologi: Terdapat akses teknologi informasi yang memadai untuk mengelola, menyimpan, dan mengakses maklumat pelayanan. • Transparansi dan Akuntabilitas: Penggunaan maklumat yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan telah meningkatkan kepercayaan masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya Integrasi Sistem: Terdapat kurangnya integrasi antara sistem-sistem yang berbeda, yang dapat menghambat akses yang efisien terhadap maklumat. • Kurangnya Keterlibatan Masyarakat: Kurangnya keterlibatan masyarakat dalam pemantauan dan penyediaan maklumat pelayanan dapat mempengaruhi kualitas informasi yang tersedia. • Keterbatasan Sumber Daya: Keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia mungkin membatasi kemampuan untuk mengelola dan menyediakan maklumat pelayanan yang lebih baik.
PELUANG (OPPORTUNITIES)	ANCAMAN (THREATS)
<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan Integrasi Maklumat: Peluang untuk meningkatkan integrasi sistem-sistem maklumat pelayanan untuk mengoptimalkan akses dan penggunaan informasi. • Pemanfaatan Teknologi: Memanfaatkan teknologi terbaru seperti big data dan analitik untuk menghasilkan wawasan yang lebih baik dari data maklumat. • Pelatihan Masyarakat: Memberikan pelatihan kepada masyarakat dalam menggunakan maklumat pelayanan untuk mengambil keputusan yang lebih baik. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggaran Keamanan Data: Ancaman terhadap keamanan dan privasi data maklumat dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan masyarakat. • Perubahan Regulasi: Perubahan regulasi terkait pengelolaan maklumat pelayanan dapat mempengaruhi proses dan kebijakan yang ada. • Kurangnya Kesadaran Masyarakat: Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya maklumat pelayanan dapat menghambat penggunaan yang optimal.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas dalam analisis SWOT, pemerintah Kecamatan Gresik dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan pengelolaan, aksesibilitas, dan penggunaan maklumat pelayanan, mengatasi kelemahan, dan memanfaatkan peluang yang ada untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

5. Analisis SWOT **JENIS PELAYANAN** untuk Kinerja Pelayanan di Kecamatan

KEKUATAN (STRENGTHS)	KELEMAHAN (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"> • Ragam Pelayanan: Kecamatan Gresik menyediakan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat, termasuk kesehatan, pendidikan, perizinan, dan infrastruktur dasar. • Tenaga Ahli: Terdapat staf yang terlatih dan berpengalaman dalam setiap jenis pelayanan, yang dapat memberikan layanan berkualitas. • Kualitas Layanan: Kualitas pelayanan yang baik dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kecamatan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Keterbatasan Anggaran: Keterbatasan anggaran dapat membatasi kemampuan untuk memperluas atau meningkatkan jenis pelayanan yang ada. • Kurangnya Infrastruktur: Terdapat wilayah yang mungkin masih memiliki infrastruktur yang kurang baik, yang dapat memengaruhi akses ke beberapa jenis pelayanan. • Birokrasi yang Lambat: Beberapa jenis pelayanan mungkin terganggu oleh birokrasi yang lambat, yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam penyediaan layanan.
PELUANG (OPPORTUNITIES)	ANCAMAN (THREATS)
<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi Layanan: Peluang untuk mengembangkan inovasi dalam jenis pelayanan yang ada, seperti pelayanan berbasis teknologi atau layanan yang lebih ramah lingkungan. • Kemitraan: Kemungkinan untuk bermitra dengan organisasi non-pemerintah atau swasta dalam penyediaan jenis pelayanan tertentu. • Partisipasi Masyarakat: Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pengembangan jenis pelayanan untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan Kebijakan: Perubahan kebijakan nasional atau daerah dapat mempengaruhi jenis pelayanan yang diberikan dan memerlukan penyesuaian yang cepat. • Krisis Keuangan: Krisis ekonomi atau keuangan dapat mengakibatkan pengurangan anggaran untuk jenis pelayanan tertentu. • Tuntutan Masyarakat yang Tinggi: Harapan masyarakat terhadap kualitas dan ketersediaan jenis pelayanan yang tinggi dapat menimbulkan tekanan pada pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih baik.

Gresik:

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas dalam analisis SWOT, pemerintah Kecamatan Gresik dapat merumuskan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan jenis pelayanan yang ada, mengatasi kelemahan, dan

memanfaatkan peluang yang ada untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

6. Analisis SWOT **KOMPETENSI PELAKSANA PELAYANAN** untuk Kinerja Pelayanan di Kecamatan Gresik:

KEKUATAN (STRENGTHS)	KELEMAHAN (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"> • Kualifikasi yang Kuat: Banyak pelaksana pelayanan di Kecamatan Gresik memiliki kualifikasi yang baik dalam bidang mereka, seperti pendidikan formal dan pelatihan yang relevan. • Pengalaman Kerja: Sebagian besar pelaksana pelayanan memiliki pengalaman kerja yang signifikan dalam lingkungan pemerintahan, yang dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam menjalankan tugas. • Kemampuan Komunikasi: Kemampuan komunikasi yang baik dengan masyarakat dan sesama pegawai dapat memfasilitasi kerjasama yang efektif dalam penyediaan pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Keterbatasan Pelatihan Lanjutan: Terdapat keterbatasan dalam peluang pelatihan lanjutan dan pengembangan keterampilan bagi pelaksana pelayanan, yang dapat menghambat perkembangan kompetensi mereka. • Pergantian Pegawai: Pergantian pegawai yang tinggi dalam pemerintahan dapat mengakibatkan hilangnya pengalaman dan pengetahuan yang berharga. • Kurangnya Motivasi: Faktor-faktor seperti beban kerja yang tinggi atau kurangnya insentif mungkin mempengaruhi motivasi pelaksana pelayanan.
PELUANG (OPPORTUNITIES)	ANCAMAN (THREATS)
<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan dan Pengembangan: Peluang untuk meningkatkan investasi dalam pelatihan dan pengembangan pegawai untuk mengembangkan keterampilan yang diperlukan. • Kerjasama dengan Pihak Eksternal: Kemungkinan untuk berkolaborasi dengan lembaga pendidikan atau organisasi lain dalam meningkatkan kompetensi pegawai. • Peningkatan Keterlibatan Masyarakat: Melibatkan masyarakat dalam peningkatan kompetensi pegawai dengan mendengarkan umpan balik dan masukan mereka. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pergantian Pegawai yang Tinggi: Ancaman terhadap pergantian pegawai yang tinggi dapat menyebabkan hilangnya pengetahuan dan pengalaman yang berharga. • Perubahan Kebijakan: Perubahan kebijakan pemerintah yang sering dapat mengharuskan pelaksana pelayanan untuk mengadaptasi keterampilan mereka. • Kompetisi Tenaga Kerja: Persaingan untuk menarik dan mempertahankan pegawai yang berkualitas dapat menjadi tantangan.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas dalam analisis SWOT, pemerintah Kecamatan Gresik dapat merancang strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan, mengatasi kelemahan, dan memanfaatkan peluang yang ada untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

7. Analisis SWOT **PERILAKU PELAKSANA PELAYANAN** untuk Kinerja Pelayanan di Kecamatan Gresik:

KEKUATAN (STRENGTHS)	KELEMAHAN (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"> • Komitmen Terhadap Pelayanan: Sebagian besar pelaksana pelayanan di Kecamatan Gresik menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. • Kepatuhan Terhadap Etika: Terdapat budaya kerja yang menghargai etika dan integritas dalam pelayanan publik. • Kemampuan Komunikasi: Banyak pelaksana pelayanan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memungkinkan mereka untuk berinteraksi dengan masyarakat dengan efektif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak Konsisten: Beberapa pelaksana pelayanan mungkin tidak konsisten dalam menjalankan etika dan standar pelayanan yang diharapkan. • Kurangnya Motivasi: Beberapa pegawai mungkin mengalami kurangnya motivasi atau kelelahan, yang dapat memengaruhi perilaku mereka dalam memberikan pelayanan. • Kurangnya Pelatihan Etika: Kurangnya pelatihan dan pemahaman tentang etika pelayanan publik mungkin menjadi masalah.
PELUANG (OPPORTUNITIES)	ANCAMAN (THREATS)
<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan Etika: Peluang untuk memberikan pelatihan tambahan dalam etika pelayanan publik dan tata cara yang diharapkan. • Pengakuan dan Penghargaan: Mengenali dan memberikan penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang berkinerja baik untuk meningkatkan motivasi. • Kepemimpinan yang Memadai: Peluang untuk membangun kepemimpinan yang mendukung dan mendorong etika dan perilaku yang positif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tuntutan Masyarakat yang Tinggi: Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap perilaku dan pelayanan yang baik dapat menciptakan tekanan tambahan pada pelaksana pelayanan. • Korupsi dan Penyalahgunaan Kekuasaan: Ancaman terhadap korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan dapat merusak etika dan integritas pelayanan publik. • Perubahan Kebijakan: Perubahan dalam kebijakan atau tuntutan regulasi dapat mempengaruhi perilaku pelaksana pelayanan.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas dalam analisis SWOT, pemerintah Kecamatan Gresik dapat merancang strategi yang lebih baik untuk mempromosikan perilaku positif, mengatasi kelemahan, dan memanfaatkan peluang yang ada untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

8. Analisis SWOT PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN PELAYANAN untuk Kinerja Pelayanan di Kecamatan Gresik:

KEKUATAN (STRENGTHS)	KELEMAHAN (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"> • Sistem Pengaduan Terstruktur: Kecamatan Gresik memiliki sistem pengaduan yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, memungkinkan untuk pelacakan dan penanganan yang lebih efisien. • Keterlibatan Masyarakat: Terdapat keterlibatan aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan saran untuk perbaikan pelayanan. • Pegawai yang Responsif: Sebagian besar pegawai pelayanan menunjukkan responsif terhadap pengaduan dan saran yang diajukan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lambatnya Tanggapan: Terdapat masalah dalam kecepatan tanggapan terhadap pengaduan, yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat. • Kurangnya Koordinasi: Kurangnya koordinasi antara departemen dan unit yang berbeda dalam menangani pengaduan dan saran mungkin menghambat efisiensi. • Kurangnya Transparansi: Beberapa pengaduan atau saran mungkin tidak memiliki status atau perkembangan yang transparan bagi pelapor.
PELUANG (OPPORTUNITIES)	ANCAMAN (THREATS)
<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan Teknologi: Peluang untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi penanganan pengaduan dan saran. • Peningkatan Keterlibatan Masyarakat: Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan saran untuk perbaikan pelayanan. • Peningkatan Pelaporan Online: Meningkatkan sistem pelaporan online untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan pengaduan dan saran. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan Pengaduan: Ancaman terhadap peningkatan jumlah pengaduan yang dapat mengakibatkan beban kerja yang lebih tinggi. • Tuntutan Masyarakat yang Tinggi: Harapan masyarakat terhadap penanganan yang cepat dan efisien dari pengaduan dapat menciptakan tekanan tambahan. • Perubahan Regulasi: Perubahan dalam regulasi terkait penanganan pengaduan dan saran dapat mempengaruhi prosedur yang ada.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas dalam analisis SWOT, pemerintah Kecamatan Gresik dapat merancang strategi yang lebih baik untuk meningkatkan penanganan pengaduan dan saran, mengatasi kelemahan, dan memanfaatkan peluang yang ada untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif kepada masyarakat.

9. Analisis SWOT SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN untuk Kinerja Pelayanan di Kecamatan Gresik:

KEKUATAN (STRENGTHS)	KELEMAHAN (WEAKNESSES)
<ul style="list-style-type: none"> • Infrastruktur yang Memadai: Kecamatan Gresik memiliki infrastruktur yang cukup baik, seperti kantor pemerintahan, pusat pelayanan masyarakat, dan sarana pendukung lainnya. • Aksesibilitas yang Baik: Sarana dan prasarana pelayanan mudah diakses oleh masyarakat, yang mendukung akses yang cepat ke berbagai jenis layanan. • Perawatan Berkala: Sarana dan prasarana pelayanan secara berkala dirawat dan dipelihara untuk memastikan ketersediaan yang optimal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Keterbatasan Anggaran: Terdapat keterbatasan anggaran yang mungkin membatasi kemampuan untuk memperluas atau meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan. • Ketidakcukupan Kapasitas: Beberapa sarana mungkin sudah tidak cukup mampu mengakomodasi peningkatan permintaan pelayanan dari masyarakat. • Ketidakberlanjutan: Ketidakberlanjutan dalam pemeliharaan dapat menyebabkan penurunan kualitas sarana dan prasarana.
PELUANG (OPPORTUNITIES)	ANCAMAN (THREATS)
<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan Teknologi: Peluang untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. • Pendanaan Proyek: Peluang untuk mendapatkan dana tambahan melalui proyek kerjasama dengan sektor swasta atau program pemerintah pusat. • Perencanaan Terpadu: Peluang untuk melakukan perencanaan terpadu yang mempertimbangkan perkembangan masa depan dan pertumbuhan kebutuhan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan Regulasi: Perubahan dalam regulasi terkait sarana dan prasarana pelayanan dapat mempengaruhi perencanaan dan pengelolaan yang ada. • Kondisi Alam: Ancaman terhadap kondisi alam seperti bencana alam dapat merusak sarana dan prasarana pelayanan. • Perubahan Kebutuhan Masyarakat: Perubahan dalam kebutuhan dan preferensi masyarakat dapat mempengaruhi relevansi sarana dan prasarana yang ada.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas dalam analisis SWOT, pemerintah Kecamatan Gresik dapat merumuskan strategi yang lebih baik untuk memelihara, memperbaiki, atau mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan, mengatasi kelemahan, dan memanfaatkan peluang yang ada untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

4.6 Tugas dan Kegiatan Kerja Praktik

Kegiatan kerja praktik selama 1 bulan di Kantor Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik terbagi menjadi 2 kegiatan yaitu:

a. Kegiatan Utama

Kegiatan utama yang dilakukan oleh penulis selama melakukan kerja praktik tanggal 26 Juli 2023 s.d 26 Agustus 2023 terdiri dari tugas khusus dalam analisis proses bisnis kinerja pelayanan yang terdiri dari :

- a) Membantu menganalisis proses SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) pada tahun berjalan, terutama SKM tahun 2023 yang sementara berjalan.

-
- b) Membantu beberapa kebutuhan administrasi pelayanan Pegawai Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik
 - c) Membantu Melayani masyarakat mengenai data kependudukan di Kecamatan Gresik
 - d) Membantu keadministrasian kecamatan Gresik

b. Kegiatan Tambahan

Kegiatan tambahan dalam kerja praktik di Kantor Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik terdiri dari

- a) Membantu membuat surat untuk memeriahkan perayaan Dirgahayu kemerdekaan RI Ke 78 berupa lomba 17 agustus 2023
- b) Mengupdate beberapap informasi yang berkaitan dengan kegiatan rutin dan pleayanan Kecamatan Gresik di website kecamatan
- c) Membantu dan mengikuti lomba Tarik tambang di sidorukun
- d) Mengikuti kegiatan pelantikan kepala desa baru di sidorukun

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Semua elemen ini bersama-sama membentuk kerangka kerja yang kuat untuk mengukur, mengevaluasi, dan memperbaiki pelayanan publik.

Persyaratan Pelayanan menekankan pentingnya persyaratan yang jelas dan dapat diakses oleh masyarakat. Prosedur Pelayanan harus sederhana, transparan, dan efisien untuk memfasilitasi akses yang mudah bagi warga.

Waktu Pelayanan yang cepat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sementara Maklumat Pelayanan memastikan bahwa informasi yang relevan tersedia bagi masyarakat.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mencakup standar kualitas yang harus dipenuhi oleh pelayanan. Kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana memastikan bahwa staf pelayanan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan serta sikap yang positif.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah sarana penting bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan, dan responsifitas pemerintah terhadap umpan balik ini sangat penting.

Terakhir, Sarana dan Prasarana mencakup aspek fisik dan teknologi dalam penyediaan pelayanan. Keseluruhan kerangka kerja ini membantu pemerintah untuk secara efektif memenuhi kebutuhan warga dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar tertinggi.

Dalam menutup, survey kepuasan masyarakat dan kerangka kerja sembilan poin ini memberikan landasan yang kuat untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik.

Pemerintah dan lembaga pelayanan harus berkomitmen untuk terus-menerus memonitor, mengevaluasi, dan memperbaiki pelayanan mereka sesuai dengan umpan balik masyarakat. Dengan cara ini, dapat dibangun pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Kantor kecamatan Gresik menjadi salah satu ujung tombak pelayanan publik di wilayah kota Gresik. Oleh karena itu, kantor kecamatan Gresik diharuskan melakukan inovasi yang berdampak dalam meningkatkan pelayanan, kepada masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan inovasi.

Karena tanpa adanya inovasi pemerintah di kecamatan Gresik dapat kehilangan inovasi tersebut berbentuk suatu pembaharuan yang berpedoman pada prinsip Analisis SWOT sebagai berikut:

KEKUATAN (Strength) (1) Kecamatan Gresik letaknya di tengah Kota Gresik sehingga aksesibilitas sangat baik, termasuk jallan di depan Kantor Kecamatan Gresik; (2) Tiga tahun terakhir Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Gresik SANGAT BAIK; (3) Kantor Pelayanan cukup baik terasuk akses pelayanan dan sarananya; (4) Maklumat Pelayanan nilainya selalu 100%

KELEMAHAN (Weaknesses) (1) Masih ada persyaratan pelayanan yang memerlukan waktu yang lama untuk setiap pelayanan; (2) Proses Adminsitration terutama waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan; (3) Sarana Parkir masih belum memadai, karena menggunakan bahu jalan

PELUANG (Opportunities) (1) Sisitem pemerintahan di Kecamatan masih terpusat di Kantor Kecamatan; (2) Event yang dilakukan selalu mengedepankan Pelayanan terhadap masyarakat; (3) Peraturan Pemerintah selalu mendukung kinerja Pemerintahan dan Optimalisasi Peayanan terhadap Pemerintahan Kecamatan Gresik

ANCAMAN (Threats) (1) Adanya pelayanan di kecamatan yang lain yang memungkinkan masyarakat membandingkannya dengan Kecamatan Gresik; (2) Masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang terbaik; (3) Teknologi yang semakin berkembang, sehingga masyarakat mengetahui mana pelayanan yang paling efektif.

5.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan kualitas Kinerja pelayanan publik kepuasan masyarakat menjadi alat yang sangat berharga bagi pemerintah dan lembaga pelayanan. maka sembilan poin utama yang digunakan sebagai pedoman dalam mengevaluasi pelayanan publik, yang melibatkan Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi pelaksana Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana harus dilakukan dengan bersinergi. Beberapa point penting

- **Tetapkan Standar Waktu:** standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan yang jelas standar ini dikomunikasikan dengan baik kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan di kecamatan Gresik.
- **Penggunaan Teknologi:** Manfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan. Namun ini juga masih memerlukan edukasi pada masyarakat Kecamatan Gresik.
- **Prioritaskan Kasus Penting:** Ketika muncul kasus-kasus mendesak atau darurat, pastikan ada prosedur yang memungkinkan penanganan yang cepat ini harus diketahui oleh warga kecamatan Gresik.
- **Penyederhanaan Proses:** Tinjau ulang prosedur pelayanan dan identifikasi langkah-langkah yang dapat disederhanakan atau dihilangkan untuk menghemat waktu.
- **Evaluasi Rutin:** Lakukan evaluasi rutin terhadap prosedur pelayanan dengan melibatkan masyarakat. Gunakan hasil SKM Kecamatan Gresik tahun berjalan sebagai bahan evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Atika, N., Ati, N. U., & Hayat. (2018). Peningkatan Kinerja Aparatur Desa dalam Melaksanakan Tugas Administrasi Desa Melalui Pendidikan dan Pelatihan. *Civil Service Journal*, 12(1).
- Cahyani, F. N., & Muljaningsih, S. (2022). ANALISIS PENGARUH JUMLAH PENDUDUK, TINGKAT PENGANGGURAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KEMISKINAN DI KABUPATEN GRESIK. *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo*, 8(1).
<https://doi.org/10.35906/jep.v8i1.977>
- Fakih, M., & Tohari, M. (2014). Implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang Pasca Pemekaran. In *Forum Ilmu Sosial*.
- Firmansyah, E., Tobroni, T., Lasawali, A. A., & Marhum, A. M. A. (2022). MERANGKAI PERKEMBANGAN LEMBAGA PENDIDIKAN PESANTREN DAN USAHANYA DALAM MELAHIRKAN TOKOH-TOKOH TERBAIK BANGSA. *Research and Development Journal of Education*, 8(2).
<https://doi.org/10.30998/rdje.v8i2.13770>
- Gunawan, I. (2013). Metode penelitian kualitatif.teori dan praktik. *Jakarta: Pt Bumi Aksara*.
- Hardani. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif. In *CV. Pustaka Ilmu Group*.
- Izzaty, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (1967). Metode Observasi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Junaidi, F. (2021). Transformasi Digital Pelayanan Publik Harus Utamakan Kepentingan Publik. *Ekasakti Educational Journal (EEJ)*, 1(2).
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI POEDAK (PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN ADMINISITRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK. *Publika*.
<https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Karya Pamungkas, T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *JURNAL PARADIGMA MADANI*, 9(1).
<https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Mali, M. G. (2022). Akselerasi Pelayanan Publik Berbasis Online Pasca Pembangunan Jaringan 4G Di Daerah Terdepan, Tertinggal, Dan Terluar. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik (JMPKP)*, 4(1).
<https://doi.org/10.36085/jmpkp.v4i1.1961>
-

-
- Niah, M. (2017). Peran pemuda dalam pengembangan pelayanan publik: studi peran pemuda dalam pengembangan pelayanan publik tingkat desa di Kabupaten Gresik. *Digilib.Uinsby.Ac.Id*.
- Rahmah, L. (2023). Penerapan Teori Human Motivation Model Untuk Memahami Sumber Motivasi Kerja Karyawan. *Journal of Islamic and Contemporary Psychology (JICOP)*, 3(1s). <https://doi.org/10.25299/jicop.v3i1s.12348>
- S, M. A. M., & Situmeang, M. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 1(2). <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v1i2.65>
- Sinaga, G. A., & Tucunan, K. P. (2021). Stadia Perkembangan Kabupaten Gresik. *Jurnal Plano Buana*, 1(2). <https://doi.org/10.36456/jpb.v1i2.2840>
- Winardi, R. D. (2018). Metode Wawancara. *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*, September 2018.
- Zainuddin, H. (2013). *Lebih dekat dengan MAULANA MALIK IBRAHIM*. Website UIN Malang.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan diterima Kerja Praktik



PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK
KECAMATAN GRESIK
Jl. Usman Sadar Nomor 169 Telp. (031) 3981843 Kode Pos 61119
G R E S I K

Gresik, 26 Juli 2023

Nomor	: 800/ 710 /437.101/2023	Kepada	
Sifat	: Penting	Yth. Koordinator Kerja Praktik UI SI Gresik	
Lampiran	: -	di -	
Perihal	: Keterangan Ijin Kerja Praktik		GRESIK

Menjawab surat Saudara nomor : 0179/KI.05/03-01.01.01.01/07.23 tanggal 26 Juli 2023 perihal Permohonan Kerja Praktik Mahasiswa UI SI Gresik atas nama **Mochammad Rizqi Ilhami (NIM 3021910019)**.


Bersama ini kami sampaikan bahwa kami memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan Kerja Praktik di Kecamatan Gresik terhitung mulai tanggal 26 Juli 2023 – 26 Agustus 2023 dan untuk progress kegiatan Kerja Praktik tersebut mohon berorientasi pada Analisis Proses Organisasi di Kecamatan Gresik.

Demikian surat ini untuk digunakan sebagai dasar memulai Kerja Praktik dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih.



ARIP WICAKSONO, S.Sos, M.M.
Pembina Tingkat I
NIP. 19700310 199003 1 001

Lampiran 2. Lembar Daftar Kehadiran Kerja Praktik



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
 Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : MOC. HAMMAD RIZQI ILHAM
 NIM : 3021910019
 Judul Magang : Analisis Kinerja Pelayanan masyarakat di Kecamatan Gresik

No	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing lapangan
1.	26 Juli 2023	Analisis data kendaraan kecamatan Gresik	<i>Am</i>	<i>Am</i>
2.	27 Juli 2023	Mengisi data tanda terima & proram pakai Gadi bersih pelantikan kepala Desa Sidonkum Menginputkan data kecamatan Gresik	<i>Am</i>	<i>Am</i>
3.	28 Juli 2023	Pelaksanaan acara pelantikan dan pengambilan Sumpah jabatan perangkat desa Pembuatan materi presentasi	<i>Am</i>	<i>Am</i>
4.	31 Juli 2023	Menginputkan data kecamatan Gresik Apel Pagi	<i>Am</i>	<i>Am</i>
5.	1 Agustus 2023	Kerja bakti Membantu pegawai untuk print share di - beberapa komputer	<i>Am</i>	<i>Am</i>
6.	2 Agustus 2023	Membantu membuat resume mengenai praktikum Menginputkan data kecamatan Gresik	<i>Am</i>	<i>Am</i>
7.	3 Agustus 2023	Menginputkan data kecamatan Gresik Belajar mengenai cara membuat KTP, KK, PBB	<i>Am</i>	<i>Am</i>
8.	4 Agustus 2023	Membantu melayani masyarakat untuk membuat KK, KTP, Surat keterangan Menginputkan data kecamatan Gresik	<i>Am</i>	<i>Am</i>
9.	7 Agustus 2023	Apel Pagi Menanyakan mengenai tugas dan fungsi di ruangan Kantor Pemerintahan Membantu melayani masyarakat pada ruang pelayanan	<i>Am</i>	<i>Am</i>
10.	8 Agustus 2023	Rapat persiapan kegiatan HUT RI ke 78 Analisis data SKM pelayanan tahun 2021-2023 Mengisi kegiatan melalui website kecamatan Gresik	<i>Am</i>	<i>Am</i>

Catatan :
 Tuliskan kegiatan yang dilakukan (Harian/ Minggu) selama magang dan ditandatangani oleh Pelaksana magang dan Pembimbing Lapangan dimana magang dilaksanakan.



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : MOHAMMAD RIZKI ILHAMI
 NIM : 3021910019
 Judul Magang : Analisis Kinerja pelayanan Masyarakat di Kecamatan Gresik

No	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing lapangan
1.	9 Agustus 2023	Diskusikan dan Membuat flowchart Membantu analisis data anak putus sekolah	<i>Am</i>	<i>Am</i>
2.	10 Agustus 2023	Rapat persiapan kegiatan HUT RI ke 78	<i>Am</i>	<i>Am</i>
3.	11 Agustus 2023	Mengisi kegiatan melalui website kecamatan Gresik Membantu membuatkan Surat di kecamatan Gresik	<i>Am</i>	<i>Am</i>
4.	14 Agustus 2023	Apel pagi Menginputkan data pelayanan kecamatan Gresik	<i>Am</i>	<i>Am</i>
5.	15 Agustus 2023	Membantu menginputkan data Menginputkan data pelayanan kecamatan Gresik	<i>Am</i>	<i>Am</i>
6.	16 Agustus 2023	penyusunan serah terima di TU Dharma Wanita	<i>Am</i>	<i>Am</i>
7.	18 Agustus 2023	Normalisasi di Jalan Samanuddin Mengikuti kegiatan lomba tarik tambang	<i>Am</i>	<i>Am</i>
8.	21 Agustus 2023	Apel pagi Analisis data kendaraan per desa dan kelurahan	<i>Am</i>	<i>Am</i>
9.	22 Agustus 2023	Lomba memasak nasi goreng antar luh /kades, dan muspika Memperhatikan dan gladi bersih sebelum lomba memasak nasi goreng	<i>Am</i>	<i>Am</i>
10.	23 Agustus 2023	Membantu melayani masyarakat untuk mengurus KUK, KTP, Akta, dll Menginputkan data kecamatan Gresik	<i>Am</i>	<i>Am</i>
11.	24 Agustus 2023	penyusunan laporan	<i>Am</i>	<i>Am</i>
12.	25 Agustus 2023	Proses pembuatan laporan	<i>Am</i>	<i>Am</i>

Catatan :

Tuliskan kegiatan yang dilakukan (Harian/ Mingguan) selama magang dan ditandatangani oleh Pelaksana magang dan Pembimbing Lapangan dimana magang dilaksanakan.

Lampiran 3. Asistensi Dosen Pembimbing



Laporan Kerja Praktik Kecamatan Gresik
Oleh: **Mochammad Rizqi Ilhami**





Lampiran 3. Asistensi Dosen Pembimbing

LEMBAR ASSISTENSI MAGANG

Nama : Mochammad Rizqi Ilhami
 NIM : 3021910019
 Program Studi : Sistem Informasi
 Judul Magang : Analisis Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Gresik

MAGANG dilaksanakan terhitung mulai: 26 Juli 2023 s/d 26 Agustus 2023

Laporan harus sudah dikumpul :

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	04-07-2023	Bimbingan dan Mengurus Berkas Persiapan Magang	
2.	02-09-2023	Bimbingan Mengenai Laporan Magang	
3.	19-09-2023	Revisi Laporan Magang	
4.	29-09-2023	Konsultasi Hasil Akhir Laporan Magang	

Gresik, 29 September 2023
Dosen Pembimbing Magang




(Grandys Frieska Prassida, S.Kom., M.Kom., Ph.D)

NIP. 9016195

Catatan :

Harap dosen menentukan sistem asistensi dengan mahasiswa, apabila proses asistensi atau pengumpulan laporan magang melewati batas waktu, maka mahasiswa dinyatakan tidak lulus magang.

Lampiran 4. Penilaian Pembimbing Lapangan



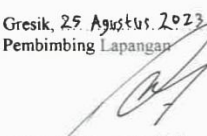
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
 Kompleks PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR EVALUASI MAGANG

Pembimbing Lapangan

Nama : Mochammad Rizqi Ilhami
 NIM : 3021910019
 Judul Magang : Analisis Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Gresik

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N X B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10 %	85	8.5
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25 %	90	22.5
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan dimagang dan kerjasama)	50 %	95	47.5
Kerajinan dan Sikap	15 %	95	14.25
JUMLAH	100%	JUMLAH	92.75

Gresik, 25 Agustus 2023
 Pembimbing Lapangan

 (MOHAMMAD ANIS)
 NIP.

Lampiran 5. Penilaian Dosen Pembimbing



Laporan Kerja Praktik Kecamatan Gresik
Oleh: **Mochammad Rizqi Ilhami**

Lampiran 5. Penilaian Dosen Pembimbing


LEMBAR EVALUASI KERJA PRAKTIK

Dosen
Pembimbing

Nama : Mochammad Rizqi Ilhami
NIM : 3021910035
Judul Kerja Praktik : Analisis Kinerja Pelayanan Masyarakat
terhadap di Gresik

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N X B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10%	82	8,2
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25%	80	20
Penguasaan Materi Kerja Praktik (Pembelajaran yang didapatkan di Kerja Praktik dan kerjasama)	50%	80	40
Kerajinan dan Sikap	15%	90	13,5
JUMLAH	100%	JUMLAH	81,7

Gresik, 29 September 2023
Dosen Pembimbing Magang



(Grandys Frieska Prassida, S.Kom.,
M.Kom., Ph.D)
NIP. 9016195

Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Kerja Praktik



PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK
KECAMATAN GRESIK
Jl. Usman Sadar Nomor 169 Telp. (031) 3981843 Kode Pos 61119
G R E S I K

Gresik, 28 Agustus 2023

Nomor	: 800/ 711 /437.101/2023	Kepada	
Sifat	: Penting	Yth. Koordinator Kerja Praktik UISI Gresik	
Lampiran	: -	di -	
Perihal	: Keterangan Selesai Kerja Praktik		GRESIK

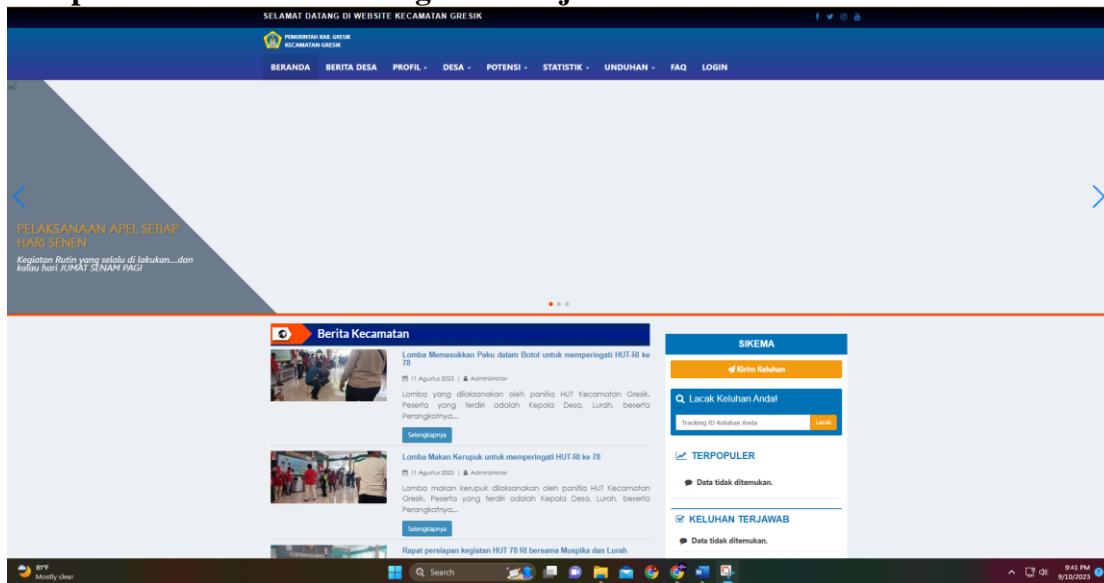
Sehubungan dengan telah dilaksanakannya Kerja Praktik Mahasiswa di Kecamatan Gresik oleh Mahasiswa UISI Gresik a/n **Mochammad Rizqi Ilhami (NIM 3021910019)** terhitung mulai tanggal 26 Juli 2023 – 26 Agustus 2023, dengan ini kami sampaikan bahwa pelaksanaan Kerja Praktik telah selesai dan dilaksanakan dengan baik.

Untuk itu kami sampaikan ucapan terima kasih atas partisipasi yang telah diberikan oleh Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) Gresik dan Mahasiswa yang bersangkutan. Semoga terjalin kerjasama yang baik di lain waktu.

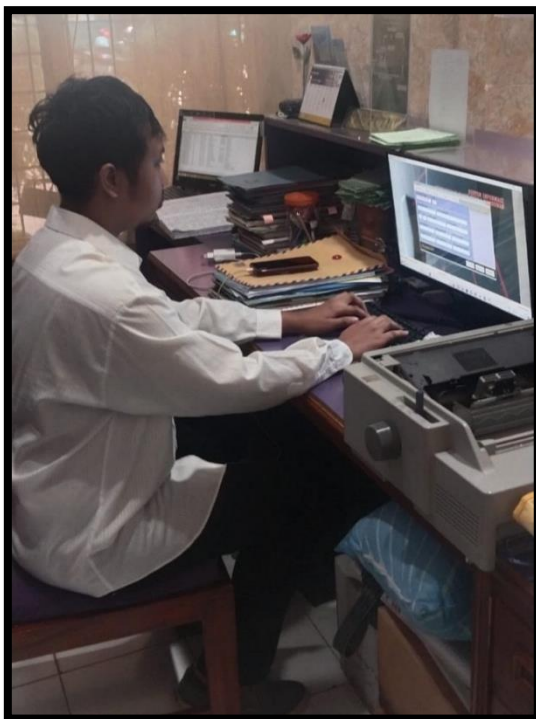


ARIP WICAKSONO, S.Sos, M.M.
Pembina Tingkat I
NIP. 19700310 199003 1 001

Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan Kerja Praktik



Gambar 1. Mengupdate kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh kecamatan.



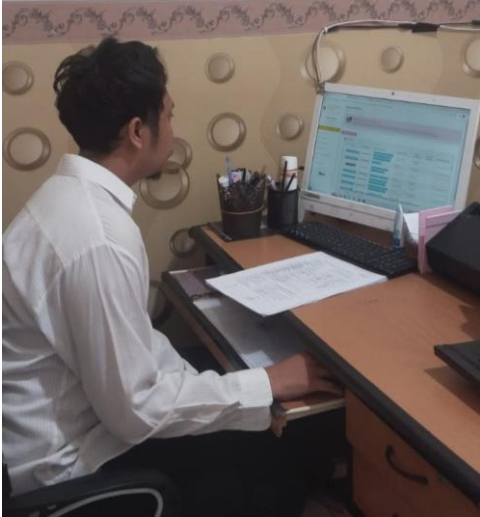
Gambar 2. Membantu menginputkan data PBB kepada Masyarakat.



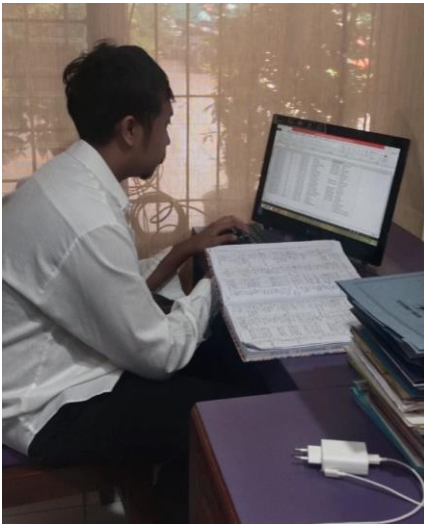
Gambar 3. Mengikuti kegiatan Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Jabatan Perangkat Desa.



Gambar 4. Membantu Melayani Masyarakat untuk mengurus akta.



Gambar 5. Membantu membuat akta, kk, ktp.



Gambar 6. Membantu dan merekap data orang yang mengurus kk,ktp, akta, pbb untuk dimasukkan ke excel.



Gambar 7. Dokumentasi berakhirnya Kerja Praktik bersama para Pegawai di kecamatan Gresik



Gambar 8. Dokumentasi akhir dari kerja praktik dengan Pak Camat Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik