

## BAB V

### ANALISIS HASIL PENELITIAN

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menggambarkan Tata Kelola pelayanan publik kepada masyarakat oleh aparat Kecamatan di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka. Variable utama dalam penelitian ini adalah Tata Kelola pelayanan publik kepada masyarakat oleh aparat Kecamatan di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka, dengan aspek-aspek yang diukur sebagai berikut :

1. Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan /Transparansi (*transparency*) adalah keterbukaan informasi baik oleh pemberi layanan (Aparatur Kecamatan) baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (penerima layanan).
2. Keadilan (*Equity*) adalah setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk menerima pelayanan.
3. Efektivitas dan Efisiensi adalah setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan.
4. Akuntabilitas (*Accountability*) adalah para pemberi pelayanan (aparatur Kecamatan) harus memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

## **5.1 Transparansi dalam memberikan pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan perlu adanya sikap transparansi (*Transparency*), yakni keterbukaan dalam memberikan pelayanan baik oleh pemberi layanan (Aparatur Kecamatan) maupun oleh penerima Layanan. Transparansi yang dimaksud seperti: Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggungjawab oleh pemberi pelayanan (Aparatur Kecamatan), Aparatur Kecamatan harus terbuka mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu penyelesaian layanan.

Transparansi dalam memberikan pelayanan dianalisis dari indikator berikut ini :

### **5.1.1 Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggungjawab oleh pemberi pelayanan (Aparatur Kecamatan)**

Untuk menggambarkan Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggungjawab oleh pemberi pelayanan (Aparatur Kecamatan), maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni:

Wawancara dengan Bapak Johannes Lau selaku Camat Wewiku :<sup>26</sup>

Kalau untuk penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur ada, misalnya Prosedur pelayanan pembuatan KK oleh aparat Kecamatan Wewiku yang berdasarkan pada standar pelayanan operasional prosedural sebagai berikut, Masyarakat membawa semua persyaratan yakni : formulir KK, Surat tanda baptis/ surat permandian, surat pengantar dari Desa, Pemeriksaan berkas yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat, Masyarakat diantar Ke Dispenduk dan memasukkan berkas yang hendak diurus, dan Untuk KK pengurusannya bisa selesai 1 hari atau bisa ditunggu setelah memasukkan berkas. Sedangkan untuk biaya pelayanannya gratis.

---

<sup>26</sup>Wawancara dengan Bapak Johannes lau selaku Camat Wewiku

Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Sekretaris Camat

Wewiku :<sup>27</sup>

“ Dalam menyampaikan proses/prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat, pegawai/staf di Kantor Kecamatan Wewiku selalu memberikan arahan kepada masyarakat pengguna layanan. Jadi, setiap masyarakat yang bertanya maupun tidak bertanya mereka akan tetap menyampaikan terlebih dahulu bagaimana prosedur pelayanannya. Sehingga masyarakat pun merasa bahwa mereka memahami prosedur pelayanan yang telah dijelaskan oleh pegawai .dalam hal prosedur pelayanan atau mekanisme informasi tata cara di Kantor Camat Wewiku Memang sangat Transparan.” Misalnya Prosedur pembuatan Surat ijin penelitian oleh Aparat Kecamatan Wewiku sebagai berikut, Mahasiswa (peneliti) harus terlebih dahulu melapor ke Kabupaten yakni Kantor Dinas Pelayanan Perizinan terpadu Satu pintu, Mahasiswa (peneliti) melapor ke Kecamatan Wewiku dengan membawa proposal dan surat ijin penelitian dari Kabupaten, Mahasiswa diijinkan melakukan penelitian, Jika sudah selesai, mahasiswa harus melaporkan kembali Ke Kecamatan Wewiku dan Setelah melapor di Kecamatan, mahasiswa wajib melaporkan kembali ke Kabupaten dengan membawa hasil penelitian dan surat selesai penelitian dari Kecamatan.

Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi

Pemerintahan Kecamatan Wewiku :<sup>28</sup>

Kalau untuk penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur ada, misalnya Prosedur pelayanan pembuatan E-KTP oleh aparat Kecamatan Wewiku yang dilakukan berdasarkan standar operasional prosedural dengan mekanisme sebagai berikut :Masyarakat datang dan membawa semua persyaratan yakni: formulir E-KTP yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Kepala Desa, fotocopy KK, Pemeriksaan berkas oleh aparat Kecamatan, Sesi Foto/pemotretan (di Kecamatan Wewiku Pemotretan dilakukan di Kantor Camat Malaka Barat pada hari sabtu), Setelah pemotretan, masyarakat membawa surat rekam memo dan semua persyaratan yang sudah diperiksa sebelumnya ke Dinas Kependudukan dan catatan Sipil (Dispenduk) dan Masyarakat menunggu selama 1 minggu terhitung dari hari pemasukan berkas. Sedangkan untuk biaya pelayanannya sekali lagi saya tegaskan gratis.

---

<sup>27</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Sekretaris Camat Wewiku

<sup>28</sup>Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku

Wawancara dengan Bapak Yoseph Nahak selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>29</sup>

“Jenis Pelayanan yang ada di Kantor Camat Wewiku antara lain Jenis pelayanan Nonperizinan berupa KTP, KK, surat pindah masuk/keluar, surat izin penelitian, berkas umum. selain memperlihatkan jenis pelayanan, pegawai juga menjelaskan secara terbuka berapa lama dokumen harus selesai dan biaya yang harus dikeluarkan.”

Wawancara dengan Ibu Yustina Bere selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>30</sup>

“Dalam memberikan pelayanan para pegawai Kecamatan biasanya selalu bertanya apa yang hendak diurus oleh masyarakat, sehingga aparat tersebut bisa memberitahukan waktu penyelesaiannya dan biaya yang harus disiapkan (kalau ada), menurut saya ini sangat terbuka.”

Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku Masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>31</sup>

“ Dalam menyampaikan proses/prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat, pegawai/staf di Kantor Kecamatan Wewiku selalu memberikan arahan kepada masyarakat pengguna layanan. Jadi, setiap masyarakat yang bertanya maupun tidak bertanya mereka akan tetap menyampaikan terlebih dahulu bagaimana prosedur pelayanannya. Sehingga masyarakat pun merasa bahwa mereka memahami prosedur pelayanan yang telah dijelaskan oleh pegawai .dalam hal prosedur pelayanan atau mekanisme informasi tata cara di Kantor Camat Wewiku Memang sangat Transparan.”

---

<sup>29</sup>Wawancara dengan Bapak Yoseph Nahak selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>30</sup>Wawancara dengan Ibu Yustina Bere selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>31</sup>Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku Masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

Wawancara dengan Bapak Eduardus Seran selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku .<sup>32</sup>

“Untuk memperoleh pelayanan dalam hal mengurus surat di Kecamatan Wewiku, para pemberi layanan yang merupakan aparat Kecamatan tiak memungut biaya apapun, bahkan uang tip pun tidak ada, hal ini merupakan perubahan yang sangat baik. Sehingga masyarakat kecilpun tidak merasa terbebani jika hendak mengurus surat apapun itu karena kendala uang (tip) tidak ada.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan Studi Kasus di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka berkaitan dengan Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggungjawab oleh pemberi pelayanan (Aparatur Kecamatan)menunjukkan bahwa Prosedur Pelayanan sudah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedural yang ada sedangkan biaya untuk pelayanan di Kecamatan Wewiku Gratis.

Untuk memperkuat adanya penyedian informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggungjawab oleh pemberi pelayanan (Aparatur Kecamatan)yang berdasarkan Standar Operasional Prosedural adalah sebagai berikut :

1. SOP Pembuatan E-KTP

Prosedur pelayanan pembuatan E-KTP oleh aparat Kecamatan Wewiku dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

---

<sup>32</sup>Wawancara dengan Bapak Eduardus Seran selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

- 1) Masyarakat datang dan membawa semua persyaratan yakni: formulir E-KTP yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Kepala Desa, fotocopy KK.
- 2) Pemeriksaan berkas oleh aparat Kecamatan.
- 3) Sesi Foto/pemotretan (di Kecamatan Wewiku Pemotretan dilakukan di Kantor Camat Malaka Barat pada hari sabtu).
- 4) Setelah pemotretan, masyarakat membawa surat rekam memo dan semua persyaratan yang sudah diperiksa sebelumnya ke Dinas Kependudukan dan catatan Sipil (Dispenduk).
- 5) Masyarakat menunggu selama 1 minggu terhitung dari hari pemasukan berkas.

## 2. SOP pembuatan KK

Prosedur pelayanan pembuatan KK oleh aparat Kecamatan Wewiku sebagai berikut :

- 1) Masyarakat membawa semua persyaratan yakni : formulir KK, Surat tanda baptis/ surat permandian, surat pengantar dari Desa.
- 2) Pemeriksaan berkas yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat.
- 3) Masyarakat diantar Ke Dispenduk dan memasukkan berkas yang hendak diurus.
- 4) Untuk KK pengurusannya bisa selesai 1 hari atau bisa ditunggu setelah memasukkan berkas.

### 3. SOP Pembuatan Surat Ijin Penelitian

Prosedur pembuatan Surat ijin penelitian oleh Aparat Kecamatan Wewiku sebagai berikut :

1. Mahasiswa ( peneliti) harus terlebih dahulu melapor ke Kabupaten yakni Kantor Dinas Pelayanan Perizinan terpadu Satu pintu.
2. Mahasiswa (peneliti) melapor ke Kecamatan Wewiku dengan membawa proposal dan surat ijin penelitian dari Kabupaten.
3. Mahasiswa diijinkan melakukan penelitian.
4. Jika sudah selesai, mahasiwa harus melaporkan kembali Ke Kecamatan Wewiku.
5. Setelah melapor di Kecamatan, mahasiswa wajib melaporkan kembali ke Kabupaten dengan membawa hasil penelitian dan surat selesai penelitian dari Kecamatan.

#### **5.1.2 Aparatur Kecamatan harus terbuka mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu penyelesaian layanan.**

Untuk menggambarkan aparatur kecamatan harus terbuka mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu penyelesaian layanan, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni:

Wawancara dengan Bapak Johanes Lau selaku Camat Wewiku :<sup>33</sup>

Kalau mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu penyelesaian layanan yang ada di Kecamatan Wewiku cukup beragam, misalnya untuk pengurusan Kartu Keluarga (KK) biasanya selesai 1 hari atau bisa ditunggu setelah memasukkan berkas.

---

<sup>33</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Camat Wewiku

Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Sekretaris Camat

Wewiku :<sup>34</sup>

Kalau mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu penyelesaian layanan sudah sangat terbuka dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedural (SOP), misalnya Prosedur pelayanan pembuatan E-KTP Masyarakat menunggu selama 1 minggu terhitung dari hari pemasukan berkas.

Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi

Pemerintahan Kecamatan Wewiku :<sup>35</sup>

Kalau untuk keterbukaan/transparansi dari Kami selaku aparat yang ada di Kecamatan Wewiku semua sudah sangat terbuka dan tidak ada yang ditutup-tutupi dan semua berpatokan pada dengan Standar Operasional Prosedural (SOP), misalnya Prosedur pembuatan Surat ijin penelitian oleh Aparat Kecamatan Wewiku sebagai berikut Mahasiswa (peneliti) harus terlebih dahulu melapor ke Kabupaten yakni Kantor Dinas Pelayanan Perizinan terpadu Satu pintu, Mahasiswa (peneliti) melapor ke Kecamatan Wewiku dengan membawa proposal dan surat ijin penelitian dari Kabupaten, Mahasiswa diijinkan melakukan penelitian, Jika sudah selesai, mahasiswa harus melaporkan kembali ke Kecamatan Wewiku dan Setelah melapor di Kecamatan, mahasiswa wajib melaporkan kembali ke Kabupaten dengan membawa hasil penelitian dan surat selesai penelitian dari Kecamatan.

Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi

Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku :<sup>36</sup>

Kalau Kalau untuk keterbukaan/transparansi dari Kami selaku aparat yang ada di Kecamatan Wewiku semua sudah sangat terbuka dan tidak ada yang ditutup-tutupi dan semua berpatokan pada dengan Standar Operasional Prosedural (SOP), baik itu dalam pengurusan pembuatan E-KTP, Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Pembuatan Surat Ijin Penelitian.

Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di

Kecamatan Wewiku :<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Sekretaris Camat Wewiku

<sup>35</sup>Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku

<sup>36</sup>Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku



Kalau mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu penyelesaian layanan tidak terlalu lama dan dalam pelayanan juga tidak terlalu dipersusah oleh aparat yang ada di Kantor Camat Wewiku. Misalnya ketika dalam pengurusan E-KTP hanya 1 minggu sudah langsung selesai.

Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :

Kalau mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu penyelesaian layanan tidak terlalu lama dan dalam pelayanan juga tidak terlalu dipersusah oleh aparat yang ada di Kantor Camat Wewiku. Misalnya untuk pengurusan Kartu Keluarga (KK) biasanya selesai 1 hari atau bisa ditunggu setelah memasukkan berkas.

Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>38</sup>

Kalau menurut saya sebagai masyarakat saya menilai aparat yang di Kantor Kecamatan Wewiku sudah sangat Transparan sekali terkait mengenai Waktu pengajuan permohonan dan waktu penyelesaian, baik itu dalam pengurusan E-KTP dan Kartu Keluarga serta waktunya tidak terlalu lama, misalnya untuk pengurusan Kartu Keluarga biasanya selesai 1 hari atau bisa ditunggu setelah memasukkan berkas.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa, Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat oleh Aparatur di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka terkait dengan lamanya waktu pelayanan permohonan dan waktu penyelesaian layanan ditemukan bahwa waktu pelayanan dan penyelesaian layanan terbuka dan tidak ada yang ditutup-tutupi serta semua berpatokan pada Standar Operasional Prosedural (SOP), baik itu dalam pengurusan pembuatan E-KTP, Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Pembuatan Surat Ijin Penelitian.

---

<sup>37</sup>Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>38</sup>Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

Untuk memperkuat mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu penyelesaian oleh pemberi pelayanan (Aparatur Kecamatan) yang berdasarkan Standar Operasional Prosedural dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pembuatan E-KTP

Prosedur pelayanan pembuatan E-KTP oleh aparat Kecamatan Wewiku dilakukan dengan mekanisme yaitu masyarakat datang dan membawa semua persyaratan yakni: formulir E-KTP yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Kepala Desa, fotocopy KK, kemudian berkas di periksa oleh aparat kecamatan, melakukan Sesi Foto/pemotretan (di Kecamatan Wewiku Pemotretan dilakukan di Kantorr Camat Malaka Barat pada hari sabtu), Setelah pemotretan, masyarakat membawa surat rekam memo dan semua persyaratan yang sudah diperiksa sebelumnya ke Dinas Kependudukan dan catatan Sipil (Dispenduk) dan biasanya masyarakat menunggu selama 1 minggu bahkan sampai bulan terhitung dari hari pemasukan berkas dikarenakan kurang kelengkapan administrasi.

**Gambar 1.**

**Proses pembuatan E-KTP oleh Aparatur Kecamatan Wewiku.**



*Sumber: Dokumentasi penulis*

2. pembuatan KK

Prosedur pelayanan pembuatan KK oleh aparat Kecamatan Wewiku bisa langsung di tunggu oleh masyarakat apabila: Masyarakat membawa semua persyaratan yakni : formulir KK, Surat tanda baptis/ surat permandian, surat pengantar dari Desa, Pemeriksaan berkas yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat, Masyarakat diantar Ke Dispenduk dan memasukkan berkas yang hendak diurus, Untuk KK pengurusannya bisa selesai 1 hari atau bisa ditunggu setelah memasukkan berkas namun

apabila pada waktu yang sudah ditentukan belum bisa mengambil KK dikarenakan masyarakat belum melengkapi berkas.

**Gambar 2.**

**Proses pembuatan kartu keluarga oleh Aparatur Kecamatan Wewiku.**



*Sumber: Dokumentasi penulis*

### 3. Pembuatan Surat Ijin Penelitian

Proses pembuatan surat ijin penelitian terhitung satu hari sejak pembuatan berdasarkan prosedur pembuatan Surat ijin penelitian oleh Aparat Kecamatan Wewiku apabila Mahasiswa (peneliti) harus terlebih dahulu melapor ke Kabupaten yakni Kantor Dinas Pelayanan Perizinan terpadu Satu pintu, Mahasiswa (peneliti) melapor ke Kecamatan Wewiku dengan membawa proposal dan surat ijin penelitian dari Kabupaten, Mahasiswa diijinkan melakukan penelitian, Jika sudah selesai, mahasiswa harus melaporkan kembali Ke Kecamatan Wewiku, Setelah melapor di Kecamatan, mahasiswa wajib melaporkan kembali ke Kabupaten dengan membawa hasil penelitian dan surat selesai penelitian dari Kecamatan. Proses pembuatan surat ijin penelitian tidak akan memakan waktu jika mahasiswa melengkapi berkas dan memahami alurnya.

**Gambar 3.**

**Proses pembuatan surat ijin oleh Aparatur Kecamatan Wewiku**



*Sumber: Dokumentasi penulis*

## **5.2 Keadilan (*Equity*)**

Dalam penelitian ini, keadilan adalah setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk menerima pelayanan. Seperti Semua masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang layak tanpa terkecuali, Pemberi layanan (aparatur Kecamatan) harus adil dalam memberikan pelayanan.

### **5.2.1 Semua masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang layak tanpa terkecuali.**

Dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan harus benar-benar merata tanpa terkecuali dan tanpa ada diskriminatif (membeda-bedakan) antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain.

Untuk menggambarkan tentang Semua Masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang layak tanpa terkecuali, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni:

Wawancara dengan Ibu Amanda Benedicta Bria, S.Sos, selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku :<sup>39</sup>

“ Semua Masyarakat Kecamatan Wewiku yang datang dan membutuhkan pelayanan, kami layani dengan penuh Hati tanpa pilih kasih. Kami melayani semua kebutuhan mereka yang berkaitan dengan segala urusan yang diperlukan.”

Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>40</sup>

“ Dalam memberikan pelayanan, para petugas yang merupakan Staf Kecamatan selalu memberikan layanan yang layak tanpa terkecuali, dalam hal ini aparat yang ada di Kecamatan Wewiku tidak memilih siapa yang harus dilayani terlebih dahulu, mereka tidak mementingkan kerabatnya terlebih dahulu, semua yang datang dilayani dengan aturan yang berlaku tanpa pilih kasih “

Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup>Wawancara dengan Ibu Amanda Benedicta Bria, S.Sos, selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku

<sup>40</sup>Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>41</sup>Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang ada di Kantor Camat Wewiku dalam bekerja sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, misalnya Kalau mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu untuk pengurusan Kartu Keluarga (KK) biasanya selesai 1 hari atau bisa ditunggu setelah memasukkan berkas.

Wawancara dengan Ibu Yanuaria Hoar Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku:<sup>42</sup>

“Di Kantor Camat Wewiku, aparatur Kecamatan dalam memberikan pelayanan mereka tidak mementingkan kerabatnya terlebih dahulu mereka semua diperlakukan sama tanpa terkecuali dan akan melayani berdasarkan nomor urut atau antrian”.

Wawancara dengan Bapak Johannes Lau selaku Camat Wewiku :<sup>43</sup>

Rata-rata semua aparatur yang ada di Kantor Camat Wewiku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik dalam hal ini semua masyarakat diperlakukan sama tanpa terkecuali. Tidak ada istilah orang dalam memudahkan pelayanan.

Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Sekretaris Camat Wewiku :<sup>44</sup>

Semua pegawai yang ada di Kantor Camat ketika melayani masyarakat memperlakukan mereka dengan layak tanpa terkecuali semua dilayani sama berdasarkan nomor antrian.

Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku :<sup>45</sup>

ketika melayani masyarakat semua pegawai yang ada di Kantor Camat Wewiku dalam melayani masyarakat tidak mendahulukan masyarakat yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

---

<sup>42</sup>Wawancara dengan Ibu Yanuaria Hoar Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>43</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Camat Wewiku

<sup>44</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Sekretaris Camat Wewiku

<sup>45</sup>Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku



Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku :<sup>46</sup>

Pelayanan yang ada di Kantor Camat Wewiku semua sudah baik dan tidak membeda-bedakan masyarakat tanpa, semuanya dinilai sama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan Studi Kasus di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka berkaitan dengan tentang Semua Masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang layak tanpa terkecuali menunjukkan bahwa semua aparatur yang ada di Kantor Camat wewiku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat layanan yang layak tanpa terkecuali, dalam hal ini aparat yang ada di Kecamatan Wewiku tidak memilih siapa yang harus dilayani terlebih dahulu, mereka tidak mementingkan kerabatnya terlebih dahulu, semua yang datang dilayani dengan aturan yang berlaku tanpa pilih kasih dan berdasarkan nomor antrian.

---

<sup>46</sup>Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku

**Gambar 4.**  
**Masyarakat sedang menunggu nomor antrian untuk mendapatkan layanan**



*Sumber: Dokumentasi penulis*

Dari gambar 5.1 diatas dapat dilihat bahwa masyarakat di kecamatan Wewiku sedang menunggu pemanggilan nomor antrian dari aparaturnya kecamatan untuk mendapatkan layanan pembuatan E-KTP dan kartu keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di kecamatan Wewiku benar-benar menaati aturan yang dibuat oleh pemerintahan kecamatan Wewiku tentang tata tertib dalam pelayanan.

#### **5.2.2 Pemberi layanan (aparatur Kecamatan) harus adil dalam memberikan pelayanan.**

Untuk menggambarkan tentang pemberi layanan (aparatur kecamatan) harus adil dalam memberikan pelayanan, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni:

Wawancara dengan Bapak Johannes Lau selaku Camat Wewiku :<sup>47</sup>

Semua pegawai yang ada di Kantor Camat Wewiku ketika melayani masyarakat sudah sangat adil dalam hal ini ketika melayani masyarakat tidak ada diskriminatif (membeda-bedakan) dan semua dilayani sama berdasarkan nomor antrian.

Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Sekretaris Camat Wewiku :<sup>48</sup>

ketika melayani masyarakat semua pegawai yang ada di Kantor Camat Wewiku sudah adil dalam hal ini melayani masyarakat tidak mendahulukan masyarakat yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku :<sup>49</sup>

Pelayanan yang ada di Kantor Camat semua sudah baik dan adil dalam hal ini semua masyarakat diperlakukan sama.

Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku :<sup>50</sup>

Rata-rata semua pegawai yang ada di Kantor Camat Wewiku ketika melayani masyarakat sudah adil dan tidak ada tebang pilih atau pilih ketika melayani masyarakat

Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>51</sup>

Ketika melakukan pengurusan pelayanan di Kantor Camat Wewiku saya melihat semua masyarakat diperlakukan sama oleh aparat camat dan adil menurut saya, ya seperti itu semua diperlakukan sama dalam pelayanan.

---

<sup>47</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Camat Wewiku

<sup>48</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Sekretaris Camat Wewiku

<sup>49</sup>Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku

<sup>50</sup>Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku

<sup>51</sup>Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :

“ Dalam memberikan pelayanan, para petugas yang merupakan Staf Kecamatan selalu bersikap adil, mereka tidak memilih siapa yang harus dilayani terlebih dahulu, mereka tidak mementingkan kerabatnya terlebih dahulu, semua yang datang dilayani dengan aturan yang berlaku tanpa pilih kasih “

Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>52</sup>

“Di Kantor Camat Wewiku, aparaturnya Kecamatan selalu berlaku adil dalam memberikan pelayanan, mereka selalu memberikan pelayanan sesuai aturan yang ada di tempat tersebut, misalnya jika yang membutuhkan pelayanan banyak orang, maka mereka akan melayanani berdasarkan nomor urut atau antrian”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan Studi Kasus di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka berkaitan dengan tentang pemberi layanan (aparatur kecamatan) harus adil dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa aparaturnya Kecamatan Wewiku ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat Wewiku ketika melayani masyarakat sudah sangat adil dalam hal ini ketika melayani masyarakat tidak ada diskriminatif (membeda-bedakan) dan semua dilayani sama berdasarkan nomor antrian.

### **5.3 Efektivitas dan efisien (*Efficiency and effectiveness*)**

Yang dimaksud dengan efektivitas dan efisiensi adalah setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-

---

<sup>52</sup>Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

benar sesuai dengan kebutuhan. Seperti : Pemberi pelayanan harus bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

### **5.3.1 Pemberi pelayanan harus bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.**

Untuk menggambarkan tentang pemberi pelayanan harus bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni:

Wawancara dengan Bapak Johannes Lau selaku Camat Wewiku :<sup>53</sup>

Kalau mengenai pemberi pelayanan oleh aparat yang ada di Kantor Camat wewiku sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam standar operasional Prosedural, misalnya Kartu Keluarga (KK) biasanya selesai 1 hari atau bisa ditunggu setelah memasukkan berkas.

Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku :<sup>54</sup>

Kalau mengenai pemberi pelayanan oleh aparat yang ada di Kantor Camat wewiku semua sudah sangat baik dalam hal ini waktu yang ditentukan dalam pengurusan pelayanan tidak terlalu begitu lama dan dipersulit, misalnya dalam pengurusan Prosedur pelayanan pembuatan E-KTP Masyarakat menunggu selama 1 minggu terhitung dari hari pemasukan berkas.

Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku :<sup>55</sup>

Kalau mengenai pemberi pelayanan oleh aparat yang ada di Kantor Camat wewiku semua berpatokan pada dengan Standar Operasional Prosedural (SOP), baik itu dalam pengurusan pembuatan E-KTP, Pembuatan Kartu

---

<sup>53</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Camat Wewiku

<sup>54</sup>Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku

<sup>55</sup>Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku

Keluarga (KK) dan Pembuatan Surat Ijin Penelitian serta waktu pengurusan tidak terlalu lama.

Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>56</sup>

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang ada di Kantor Camat Wewiku dalam bekerja sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, misalnya ketika dalam pengurusan E-KTP hanya 1 minggu sudah langsung selesai.

Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>57</sup>

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang ada di Kantor Camat Wewiku dalam bekerja sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, misalnya Kalau mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu untuk pengurusan Kartu Keluarga (KK) biasanya selesai 1 hari atau bisa ditunggu setelah memasukkan berkas.

Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>58</sup>

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat , aparat Kecamatan Wewiku selalu bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, karena kami tahu, jika masyarakat datang untuk mengurus surat atau apapun itu, berarti memang mereka sedang membutuhkan, maka dari itu kami selalu memberikan pelayanan tepat waktu, tanpa menunda-nunda”.

Wawancara Bapak Vincentius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku:<sup>59</sup>

“Di Kecamatan Wewiku, khususnya di Kantor Camat Wewiku dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kecamatan sudah sangat baik, hal ini dilihat dari ketika kita/masyarakat membutuhkan pelayanan dalam hal ini mengurus sesuatu, selalu selesai sesuai dengan

---

<sup>56</sup>Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>57</sup>Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>58</sup>Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>59</sup>Wawancara Bapak Vincentius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

waktu yang sudah ditentukan, dan ini sangat baik menurut saya, aparatnya juga sangat disiplin”.

Wawancara dengan Ibu Welmince Hoar selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>60</sup>

“Banyak urusan mengenai surat-menyurat sebagian besarnya diurus di Kantor Camat, sehingga kami/masyarakat harus mendatangi Kantor Kecamatan. Para Pemberi pelayanan yang merupakan staf di Kantor Kecamatan tersebut selalu disiplin sehingga semua urusan kami yang berkaitan dengan pelayanan selalu selesai tepat pada waktu yang sudah ditentukan, para pemberi layanan selalu bekerja sesuai dengan aturan, itu baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan Studi Kasus di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka berkaitan dengan tentang pemberi pelayanan harus bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam standar operasional Prosedural, misalnya Kartu Keluarga (KK) biasanya selesai 1 hari atau bisa ditunggu setelah memasukkan berkas, pengurusan Prosedur pelayanan pembuatan E-KTP Masyarakat menunggu selama 1 minggu terhitung dari hari pemasukan berkas.

#### **5.4 Akuntabilitas (*Accountability*)**

Yang dimaksud dengan Akuntabilitas (*Accountability*) adalah para pemberi pelayanan (aparatur Kecamatan) harus memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti : Sikap dan perilaku aparatur

---

<sup>60</sup>Wawancara dengan Ibu Welmince Hoar selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

dalam memberikan pelayanan, Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, Kondisi sarana dan prasarana penunjang pelayanan public.

**Gambar 5.**

**Aparatur Kecamatan sedang memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kepada salah satu Masyarakat.**



*Sumber: Dokumentasi penulis*

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa aparatur kecamatan Wewiku sedang memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga kepala salah satu masyarakat. Ini menunjukkan bahwa aparatur pelayanan di kecamatan Wewiku benar-benar bekerja untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan penuh tanggungjawab, dan bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing.

#### **5.4.1 Sikap dan Perilaku Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan**



Untuk menggambarkan tentang sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni:

Wawancara dengan Bapak Johannes Lau selaku Camat Wewiku :<sup>61</sup>

Semua pegawai yang ada di Kantor Camat Wewiku ketika melayani masyarakat umumnya melayani dengan sikap ramah dan sopan santun sehingga kami sebagai masyarakat juga merasa sangat nyaman.

Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku :<sup>62</sup>

sikap ramah dan sopan dari aparat yang ada di Kantor Camat Wewiku ketika melayani membuat kami merasa diperhatikan dan dihargai oleh petugas.

Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku :<sup>63</sup>

Rata-rata semua pegawai yang ada di Kantor Camat Wewiku dalam melayani masyarakat sangat ramah dan sopan santun

Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>64</sup>

Semua pegawai yang ada di Kantor Camat Wewiku ketika melayani masyarakat tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan semua dilayani sama berdasarkan nomor antrian.

Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>65</sup>

---

<sup>61</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Camat Wewiku

<sup>62</sup>Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku

<sup>63</sup>Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku

<sup>64</sup>Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

Semua pegawai di Kantor Camat Wewiku dalam melayani masyarakat sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku .<sup>66</sup>

ketika melayani masyarakat semua pegawai yang ada di Kantor Camat Wewiku dalam melayani masyarakat tidak mendahulukan masyarakat yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Wawancara Bapak Vincentius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku:<sup>67</sup>

Pelayanan yang ada di Kantor Camat semua sudah baik dan tidak membeda-bedakan/diskriminatif, semuanya dinilai sama. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai di Kantor Camat Wewiku yang membeda-bedakan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan Studi Kasus di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka berkaitan dengan tentang sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan semua petugas yang ada di Kantor Camat Wewiku dalam melayani masyarakat sudah sangat dan sopan santun serta Petugasmelayanidengantidakdiskriminatif (membeda-bedakan) danmenghargaisetiappelanggan menunjukkan bahwa Semua pegawai di Kantor Camat Wewiku dalam melayani masyarakat sudah melakukan

---

<sup>65</sup>Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>66</sup>Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>67</sup>Wawancara Bapak Vincentius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik serta dalam melayani masyarakat tidak mendahulukan masyarakat yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat dan semua dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

#### **5.4.2 Ketersediaan dan Ketercukupan Sarana dan Prasarana Yang Memadai**

Untuk menggambarkan tentang ketersediaan dan ketercukupan sarana dan prasarana yang memadai, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni:

Wawancara dengan Bapak Johannes Lau selaku Camat Wewiku :<sup>68</sup>

Fasilitas pelayanan atau pendukung pelayanan yang dimiliki oleh Kecamatan Wewiku yang digunakan dalam pelayanan adalah 3 buah Komputer (laptop) dan 3 buah printer, 1 unit Kamera Cannon EOS 700 D dan juga sarana lain seperti meja dan Kursi serta infokus yang digunakan dalam pelayanan.

Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku :<sup>69</sup>

Kecamatan Wewiku memiliki 1 gedung kantor Camat, 3 unit Komputer/laptop, 3 unit printer, 1 unit Infokus, 1 buah rak dokumen, 6 meja pelayanan, 50 buah kursi plastic, 1 unit Camera Cannon Eos 700 (Kondisinya sudah rusak), 2 buah lemari, 7 papan data, 1 mobil Dinas, 1 motor Dinas dan juga 1 unit rumah jabatan.

Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku :<sup>70</sup>

---

<sup>68</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Camat Wewiku

<sup>69</sup>Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku

<sup>70</sup>Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku

Untuk ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan di Kantor Camat Wewiku sudah baik hal ini ditunjukkan dengan fasilitas yang cukup memadai seperti 3 buah Komputer (laptop) dan 3 buah printer, 1 unit Kamera Cannon EOS 700 D dan juga sarana lain seperti meja dan Kursi serta infokus yang digunakan dalam pelayanan.

Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>71</sup>

Kalau menurut saya fasilitas yang mendukung sarana dan prasarana yang ada di Kantor Wewiku sudah cukup baik, misalnya adanya meja dan kursi untuk pelayanan.

Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>72</sup>

Kalau menurut saya fasilitas yang mendukung sarana dan prasarana yang ada di Kantor Wewiku sudah cukup baik misalnya adanya Kursi sebanyak 50 buah untuk masyarakat yang akan melakukan pengantrian dan untuk petugas aparat yang ada di Kantor Camat Wewiku.

Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>73</sup>

Kalau menurut saya fasilitas yang mendukung sarana dan prasarana yang ada di Kantor Wewiku sudah cukup memadai, hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan seperti adalah 3 buah Komputer (laptop) dan 3 buah printer.

Wawancara Bapak Vincentius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku:<sup>74</sup>

Kalau menurut saya fasilitas yang mendukung sarana dan prasarana yang ada di Kantor Wewiku sudah lumayan baik hal ini ditunjukkan dengan fasilitas pendukung seperti 3 buah Komputer (laptop) dan 3 buah printer, 1 unit Kamera

---

<sup>71</sup>Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>72</sup>Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>73</sup>Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>74</sup>Wawancara Bapak Vincentius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

Cannon EOS 700 D dan juga sarana lain seperti meja dan Kursi serta infokus yang digunakan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan Studi Kasus di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka berkaitan dengan ketersediaan dan ketercukupan sarana dan prasarana yang memadai sudah cukup baik hal ini ditunjukkan dengan Fasilitas pelayanan atau pendukung pelayanan yang dimiliki oleh Kecamatan Wewiku yang digunakan dalam pelayanan adalah 3 buah Komputer (laptop) dan 3 buah printer, 1 unit Kamera Cannon EOS 700 D dan juga sarana lain seperti meja dan Kursi serta infokus yang digunakan dalam pelayanan. Untuk memperkuat sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Wewiku dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Wewiku cukup memadai.

Sarana yang dimiliki adalah seperti tabel dibawah ini :

Tabel 5.1 Sarana dan Prasarana Pendukung kerja

No.	Uraian	Jumlah	Kondisi
1.	Kantor Camat	1	Baik
2.	Komputer/Laptop	3	Baik
3.	Printer	3	Baik
4.	Infokus	1	Baik
5.	Rak Dokumen	1	Baik
6.	Meja pelayanan	6	Baik
7.	Kursi Plastik	50	Baik
8.	Camera Cannon EOS 700 D	1	Rusak
9.	Lemari	2	Baik
10.	Papan Data	7	Baik
11.	Mobil Dinas	1	Baik
12.	Motor Dinas	1	Baik
13.	Rumah Jabatan	1	Baik
	<b>Jumlah</b>	<b>77</b>	

Sumber : Profil Kecamatan Wewiku Tahun 2018

### 5.4.3 Kondisi Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Publik

Untuk menggambarkan tentang Kondisi Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni:

Wawancara dengan Bapak Johannes Lau selaku Camat Wewiku :<sup>75</sup>

Kalau untuk Kondisi Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan di Kantor Camat Wewiku sudah cukup baik, hanya terkendala Camera Cannon EOS 700 D yang digunakan untuk melakukan foto E-KTP.

Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku :<sup>76</sup>

Kalau untuk Kondisi Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan di Kantor Camat Wewiku sudah baik hanya kembali lagi terkendala di Camera Cannon EOS 700 D yang digunakan untuk melakukan foto E-KTP, dimana masyarakat ketika akan melakukan foto E-KTP harus ke kecamatan tetangga yaitu Kecamatan Malaka Barat.

Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku :<sup>77</sup>

Salah satu kendala yang ada terkait sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Wewiku adalah tidak adanya Jaringan Internet atau Wifi

Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>78</sup>

Sarana prasarana yang belum ada dalam menunjang pelayanan di Kantor Camat Wewiku adalah AC atau pendingin ruangan

---

<sup>75</sup>Wawancara dengan Bapak Yohanis P Seran selaku Camat Wewiku

<sup>76</sup>Wawancara dengan Ibu Amanda B. Bria selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wewiku

<sup>77</sup>Wawancara dengan Ibu Veronika Manuk selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Wewiku

<sup>78</sup>Wawancara dengan Bapak Vinsensius Leki selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>79</sup>

Sarana prasarana yang belum ada dalam menunjang pelayanan di Kantor Camat Wewiku adalah Kotak Saran.

Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku :<sup>80</sup>

Sarana prasarana yang belum ada dalam menunjang pelayanan di Kantor Camat Wewiku adalah website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Camat Wewiku

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan Studi Kasus di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka berkaitan dengan Kondisi Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan sudah cukup memadai hanya terkendala di beberapa fasilitas seperti Camera Cannon EOS 700 D yang digunakan untuk melakukan foto E-KTP, Jaringan Internet atau Wifi, AC atau pendingin ruangan, kotak saran serta website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Camat Wewiku.

---

<sup>79</sup>Wawancara dengan Ibu Meliana Seuk selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku

<sup>80</sup>Wawancara dengan Bapak Hendrikus Bria selaku masyarakat yang ada di Kecamatan Wewiku