

ABSTRAK

Pemerintahan merupakan organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di suatu wilayah tertentu. Pemerintahan yang baik dijalankan sesuai dengan fungsinya dan juga dilakukan evaluasi secara berkala guna mengetahui mengenai kecocokan kegiatan dan fungsi pemerintahan itu sendiri. Kebijakan dan pelayanan publik termasuk dalam hal yang juga perlu untuk dievaluasi. Kecamatan Cerme adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Dengan keadaan pendidikan yang cukup baik terbukti di Kecamatan Cerme terdapat banyak sekolah yang disetiap jenjang itu ada. Kondisi kesehatan di Kecamatan Cerme juga tergolong baik karena sudah banyak prasarana kesehatan, sama halnya dengan keadaan ekonomi juga cukup stabil. Sama halnya dengan keadaan politik partisipasi masyarakat dalam pemilu cukup baik terbukti dari sikap warga masyarakat yang ikut andil dalam pengawasan agar berjalan luber, jurdil, tidak banyak pelanggaran dan menghasilkan pemimpin yang amanah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kecamatan Cerme sudah tergolong baik.

Kata Kunci : Pemerintahan, Kecamatan Cerme, Tugas dan Fungsi Pokok