

Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi pada Kecamatan Babalan Kabupaten Langkat)

Faizal Rizal Matondang

Isnaini

Pemerintah Kabupaten Langkat dan Universitas Medan Area

Email:isnaini125@yahoo.com

Abstrak

Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang diperbaharui dengan Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pada kesempatan ini, penulis terus mengamati peran aparatur kecamatan dalam pelayanan dan operasionalisasi organisasi kecamatan. Peran aparatur kecamatan sesuai dengan tugas dan fungsinya yang bertugas mengimplementasikan tugas dan fungsi lembaga kecamatan tersebut, sehingga mampu menghadirkan peran lembaga pemerintahan yang mewakili keberadaan pemerintah daerah khususnya kabupaten Langkat. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan induktif yang berusaha untuk memahami masalah berdasarkan fakta tentang kenyataan yang berada di lokasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah aparat Kantor Kecamatan Babalan mengingat kecamatan ini merupakan kecamatran yang paling banyak melayani masrakat. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Babalan pada umumnya berdasarkan hal tersebut di atas sudah sesuai oleh prosedur yang telah ditetapkan. Tetapi walaupun demikian masyarakat masih menginginkan adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal itu tampak pada hasil jawaban responden yang secara umum memberikan nilai 2,05 yang termasuk pada kategori **cukup** pada pemberian pelayanan yang diberikan aparat Kantor Kecamatan Babalan kepada masyarakat. Faktor yang mempengaruhi kinerja aparat kantor kecamatan adalah sebagai Kurangnya Pendidikan dan latihan aparat kantor kecamatan, Minimnya Jumlah Sarana yang tersedia, Kurangnya Pengawasan, Kurangnya Motivasi,

Kata-kata Kunci : Kinerja Aparatur Kecamatan, Pelayanan Masyarakat.

Abstract

The main function of the local government according to Law Number 22 Year 1999 on Regional Autonomy amended by Law No. 32 of 2004 on Regional Government that as a public servant. Based on the paradigma government officials, especially local government officials districts are required to provide optimal service to the community. The services provided regardless of status, rank, and class of a society. At the same time, people have the same right to obtain such services with the foundation of a general nature in the form of public service governance guidelines. On this occasion, the authors continue to examine the role of sub-district apparatus in service and operation of sub-district organizations. The role of districts apparatus in accordance with the duties and functions assigned to implement the tasks and functions of the township institutions, so as to bring the role of government institutions representing the local government where khususnya Langkat district. In this penelitian, the method used is descriptive with inductive approach that seeks to understand the problems based on facts about the fact that on-site research. The population in this study is the District Office officials

Babalan considering this district is the most widely kecamatan serve masrakat. The results showed Services provided by the district office officials Babalan generally based on the above is in conformity to the established procedure. But even so people still want the quality improvements in service delivery. It looked at the results of respondents who generally value of 2.05 is included in the category enough on the provision of services provided apparatus Babalan district office to the public. Factors affecting the performance of the apparatus is the district office as lack of education and training sub-district office personnel, lack of Total Facilities are available, lack of supervision, lack of motivation, Key words: Performance of Administrative Districts, Community Service.

PENDAHULUAN

Berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah berlaku, maka terjadi perubahan terhadap sistem pemerintah nasional. Perubahan sistem pemerintahan nasional tersebut terlihat pada asas pemerintahan. Dengan pemberlakuan Undang-Undang tersebut maka terjadi suatu perubahan asas yang semula bersifat sentralisasi menjadi asas yang bersifat desentralisasi. Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah.

Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang diperbaharui dengan Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Penjelasan undang-undang tersebut selaras dengan tuntutan rakyat yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa serta berwawasan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat kantor kecamatan yang kurang memperhatikan bagaimana memberikan

pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada karakter birokrasi perangkat kecamatan yang belum sesuai harapan di wilayahnya. Sejalan dengan otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagai mana di sebutkan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah merupakan perwujudan pertanggung jawaban sabagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah merupakan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya di titikberatkan pada pemerintah kecamatan. Karena kecamatan merupakan pusat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat kantor kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang di terimanya.

Sehubungan dengan jumlah aparat kantor kacamatan yang kurang memadai atau tidak sebanding dengan volume/beban kerja yang diterima, terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan

upaya-upaya peningkatan kinerja aparat kantor kecamatan terhadap pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya pelayanan yang baik dari kantor kecamatan.

Kinerja merupakan terjemahan dari *performance*, yang diartikan sebagai perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan berdaya guna." *performance is defined as the record of outcomes produced on a spesific job function or activity during a spesific time period*". Arti kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai *outcomes* yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu" (*Bemadian, jhon dan Joyje E.A Russel*, dikutip oleh Sedamaryanti,2001:4). Sedangkan kinerja (*performace*) dalam arti yang sederhana adalah prestasi kerja (Sadu Wasistiono,2002:45). Sementara itu menurut Rue dan Byars (1981:375) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil atau "*The degree of accomplishment*" Hal ini menunjukkan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja aparat kantor kecamatan yang cukup tinggi diharapkan dapat mewujudkan suatu efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan sebagai bentuk kesiapan aparat kantor kecamatan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam masyarakat.

Pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia (1996:571) berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani.

Menurut Moenir (1998:17) "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung" Kemudian menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti (2001:9) pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila belum ada yang memuat tentang proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri menurut Fred Luthans (1973:188): "*Any action which is performed by management to achieve organizational objective*" Di sini pengertian proses terbatas dalam kegiatan management dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Jadi pelayanan disini adalah rangkaian organisasi manajemen.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus di penuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggara pemerintah di kecamatan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Pada kesempatan ini, penulis terus mengamati peran aparatur kecamatan dalam pelayanan dan operasionalisasi organisasi kecamatan. Peran aparatur kecamatan sesuai dengan tugas dan fungsinya yang bertugas mengimplementasikan tugas dan fungsi lembaga kecamatan tersebut, sehingga mampu menghadirkan peran lembaga pemerintahan yang mewakili keberadaan pemerintah daerah khususnya kabupaten Langkat.

Lokasi penelitian, penulis memilih kecamatan Babalan kabupaten Langkat. Selain sebagai salah satu kecamatan utama dengan tipe A, kecamatan Babalan ini dikenal sebagai kecamatan yang memiliki karakteristik unik dimana masyarakat umumnya hidup di sektor pertanian, nelayan dan pedagang karena letaknya berdekatan dengan daerah perkotaan dan tepi laut yaitu Pangkalan Susu, Langkat.

Berdasarkan karakter kecamatan Babalan tersebut, diasumsikan bahwa dinamika operasional kecamatan akan sangat tinggi dan beragam sesuai dengan karakter kabupaten Langkat. Oleh sebab itu sebagai wadah pengabdian, penulis ingin melihat lebih jauh tentang peran Camat dan Aparatur Kecamatan Babalan dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Sehubungan dengan hal di atas, dirasakan perlunya mengadakan kajian mengenai kinerja Aparatur Kecamatan Babalan dalam penyelenggaraan pelayanan

kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang bertujuan melayani dan mensejahterakan rakyatnya. Melalui keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, pemerintah mengatur tata cara pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan di tingkat kecamatan. Khusus di Kecamatan Babalan pemberian pelayanan masyarakat memerlukan perhatian yang serius dan tanggung jawab moral yang tinggi. Hal itu merupakan tantangan tersendiri bagi aparat pemerintah, khususnya yang bertugas dikantor kecamatan untuk selalu memperlihatkan kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan realitas seperti itu, maka mereka harus berperilaku sebagai aparat yang bersih dan berwibawa, menegakkan disiplin dan penuh keikhlasan dalam melayani masyarakat.

Karena permasalahan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan oleh institusi kecamatan yang sangat kompleks sehingga menuntut penanganan yang cermat, serius, terfokus dan kontinu maka diperlukan upaya kreatif, inovatif yang efektif dan efisien oleh Camat dan segenap aparat kecamatan khususnya di kecamatan Babalan kabupaten Langkat, sehingga dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana kinerja kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan Babalan Kabupaten Langkat ?

TINJAUAN PUSTAKA

Memahami Kecamatan dan Organisasinya

Telah dijelaskan pada latar belakang terdahulu bahwa keberadaan institusi kecamatan telah lama ada dan berakar pada budaya bangsa Indonesia. Pada jaman penjajahan Belanda telah terbentuk organisasi pemerintah setingkat kecamatan yang disebut "*Onder District*". Sesuai dengan namanya *Onder District* merupakan bagian dari suatu *district* (kawedanan). Kepala *Onder District* atau juga disebut Asisten Wedana mempunyai tugas dan fungsi membantu Kepala *District* (Sadu Wasistiono dkk,2009:5).

Dalam perjalanan waktu serta seiring dengan perubahan di bidang politik

pemerintahan, wewenang dan peranan *district* dikurangi dan sebagian diserahkan kepada *onder district*. Keadaan ini berjalan terus sampai saat sesudah kemerdekaan dimana menurut hokum positif, kecamatan pengganti nama dari *onder district*, ditetapkan sebagai wilayah administrative yang menjalankan asas dekonsentrasi. Sedangkan *district* atau kawedanan mengalami likuidasi ataupun akhirnya mengalami metamorfosa dalam hal kedudukan dan wewenangnya dalam bentuk lembaga Pembantu Bupati/Walikota.

Di tanah Pasundan dahulu dikenal istilah "Cutak" yang tugas dan kewenangannya hamper sama dengan Camat dewasa ini, yaitu membina dan mengawasi suatu wilayah yang terdiri dari beberapa desa atau dusun. Selain itu dikenal pula istilah "Kemantren", yaitu suatu wilayah tertentu yang dibina secara intensif oleh seorang mantri polisi (Pagar Praja). Kemantren ini merupakan bagian dari suatu Kecamatan, yang sekaligus merupakan embrio bagi pembentukan kecamatan baru.

Studi tentang kecamatan di Indonesia telah dilakukan oleh para ahli baik dari dalam maupun dari luar negeri, meskipun jumlahnya masih relative terbatas. Beberapa studi yang menonjol misalnya oleh D.D. Fagg Tahun 1958 yang mengkaji Camat dengan kantornya. Selain itu terdapat studi lain yang dilakukan oleh Nico Schulte Nordholt yang mengkaji organisasi pemerintah Kecamatan dengan menitikberatkan pada hubungan Camat dengan Lurah (Kepala Desa). Menurut Nordholt (1987:23-24), kajian tentang Kecamatan berarti mencakup tiga lingkungan kerja yaitu :

- a) Kecamatan dalam arti kantor Camat.
- b) Kecamatan dalam arti wilayah, dalam arti seorang Camat sebagai kepalanya.
- c) Camat sebagai bapak "Pengetua wilayahnya"

Seperti roda kehidupan, kedudukan kecamatan juga mengalami pasang naik dan pasang surut, seiring perubahan kebijakan politik pemerintahan yang berlaku sebagai hukum positif. Pada uraian berikutnya, dikemukakan perkembangan organisasi kecamatan menurut UU Nomor 5 Tahun 1974, UU Nomor 22 Tahun 1999, serta UU Nomor 32 Tahun 2004.

Kecamatan Menurut UU Nomor 32 Tahun 2004 dan PP Nomor 19 Tahun 2008.

Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan sebagaimana diatur di dalam UU Nomor 22 Tahun 1999, kemudian dilanjutkan pada UU Nomor 32 Tahun 2004. Perubahannya mencakup mengenai kedudukan kecamatan menjadi perangkat daerah kabupaten/kota, dan camat menjadi pelaksana sebagian urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati/Walikota. Dalam Pasal 120 ayat (2) UU Nomor 32 Tahun 2004 dinyatakan bahwa, "Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, **Kecamatan**, dan Kelurahan". Pasal tersebut menunjukkan adanya dua perubahan penting yaitu :

1. Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan dan dipersepsikan merupakan wilayah kekuasaan camat. Dengan paradigm baru, Kecamatan merupakan suatu wilayah kerja atau areal tempat Camat bekerja.
2. Camat adalah perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota dan bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian camat bukan lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, akan tetapi merupakan pelaksana sebagian wewenang yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.

Perubahan kedudukan kecamatan dan kedudukan camat, membawa dampak pada kewenangan yang harus dijalankan oleh camat. Namun demikian ada karakter yang berbeda antara status perangkat daerah yang ada pada kecamatan dengan instansi/lembaga teknis daerah. Bila ditelaah lebih lanjut, kewenangan camat justru lebih bersifat umum dan menyangkut berbagai aspek dalam pemerintahan dan pembangunan serta kemasyarakatan. Hal ini berbeda dengan instansi/lembaga dinas daerah ataupun lembaga teknis daerah yang bersifat spesifik.

Sebagai perangkat daerah, Camat memiliki kewenangan delegatif seperti yang dinyatakan dalam Pasal 126 ayat (2) bahwa : "Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah". Ini berarti bahwa kewenangan yang dijalankan oleh Camat

merupakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota. Dengan demikian luas atau terbatasnya pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota sangat tergantung pada keinginan politis dari Bupati/Walikota.

Selain itu, Camat juga melaksanakan tugas umum pemerintahan yang merupakan kewenangan atributif sebagaimana diatur dalam pasal 126 ayat (3) yaitu sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakkan peraturan perundang-undangan;
- d. Mengoordinasikan pemeliharaan sarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Tugas umum pemerintahan yang dimaksud dalam pasal 126 ayat (3) UU Nomor 32 Tahun 2004 berbeda maknanya dengan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 5 Tahun 1974. Menurut Pasal 1 huruf (j) UU Nomor 5 Tahun 1974, yang dimaksud dengan urusan pemerintahan umum adalah : "urusan pemerintahan yang meliputi bidang-bidang ketentraman dan ketertiban, politik, koordinasi, pengawasan dan urusan pemerintahan lainnya yang tidak termasuk dalam tugas sesuatu instansi dan tidak termasuk urusan rumah tangga daerah". Urusan pemerintahan umum ini diselenggarakan oleh setiap kepala wilayah pada setiap tingkatan—sebagai wakil pemerintah pusat di daerah dalam rangka melaksanakan asas dekonsentrasi.

Tugas umum pemerintahan yang diselenggarakan oleh Camat tidak dimaksudkan sebagai pengganti urusan pemerintahan umum, karena Camat bukan lagi sebagai kepala wilayah. Selain itu, intinya juga berbeda. Tugas umum pemerintahan sebagai kewenangan atributif mencakup tiga jenis kewenangan yakni kewenangan

melakukan koordinasi yang meliputi lima bidang kegiatan, kewenangan melakukan pembinaan serta kewenangan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kewenangan koordinasi dan pembinaan merupakan bentuk pelayanan secara tidak langsung (*indirect services*), karena yang dilayani adalah entitas pemerintahan lainnya sebagai pengguna (*users*), meskipun pengguna akhirnya (*end users*) tetap masyarakat. Sedangkan kewenangan pemberian pelayanan kepada masyarakat, pengguna (*users*) maupun pengguna akhirnya (*end users*) sama yakni masyarakat. Jenis pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan secara langsung (*direct services*).

Diberikannya kewenangan atributif bersama-sama kewenangan delegatif kepada Camat menurut UU Nomor 32 Tahun 2004 sebenarnya merupakan koreksi terhadap UU nomor 32 Tahun 2004 sebenarnya merupakan koreksi terhadap UU Nomor 22 Tahun 1999. Pada masa UU tersebut, Camat hanya memiliki kewenangan delegatif dari Bupati/Walikota tanpa disertai kewenangan atributif. Dalam prakteknya selama UU tersebut berlaku, masih banyak Bupati/Walikota yang tidak mendelegasikan sebagian kewenangannya kepada Camat, entah karena tidak tahu ataupun karena tidak mau tahu. Akibatnya banyak Camat yang tidak mengetahui secara tepat mengenai apa yang menjadi kewenangannya. Mereka umumnya hanya menjalankan kewenangan tradisional yang sudah dijalankan secara turun temurun, padahal peraturan perundang-undangannya sudah berubah. Posisi camat menjadi serba tidak menentu.

Pada sisi lain, bagi Bupati/Walikota yang paham tentang penyelenggaraan pemerintahan, mereka akan melakukan delegasi kewenangan yang luas kepada Camat sehingga fungsinya menjadi lebih besar dan luas dibanding pada waktu Camat masih menjadi kepala wilayah. Pendelegasian sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat sebenarnya menguntungkan Bupati/Walikota bersangkutan, karena mereka tidak terbebani oleh urusan-urusan elementer berskala kecamatan yang dapat diselesaikan oleh Camat.

Menyadari kedudukan kecamatan yang strategis tersebut, maka yang perlu dilakukan adalah bagaimana pemerintah daerah Kabupaten/Kota mendudukan kecamatan

sebagai bagian pemerintah daerah dalam menyelenggarakan otonomi serta memberikan penguatan untuk melakukan banyak peran dalam penyelenggaraan otonomi daerah melalui pelimpahan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota.

Sebagai institusi publik, keberadaan kecamatan hendaknya dimanfaatkan secara optimal untuk melayani masyarakat. Jangan sampai dana public yang dikeluarkan untuk membayar gaji PNS dan membiayai fasilitas kantor namun tidak member manfaat bagi rakyat sebagai pemilik kedaulatan.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan menyebutkan bahwa Camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati/Walikota atau Walikota/Bupati Administrasi di Provinsi DKI Jakarta, sesuai karakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan camat meliputi 5 (lima) bidang kewenangan pemerintahan yaitu :

1. Bidang Pemerintahan
2. Bidang Pembangunan dan ekonomi
3. Bidang Pendidikan dan kesehatan
4. Bidang Sosial dan kesejahteraan
5. Bidang Pertanian

Disamping urusan pemerintahan tersebut di atas yang dapat menjadi isi kewenangan dan menjadi tugas Camat, juga terdapat penyelenggaraan tugas umum pemerintahan sebagaimana diatur pada Pasal 126 ayat (3) UU Nomor 32 Tahun 2004. Penjabaran lebih lanjut mengenai tugas dan wewenang Camat perlu ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah.

Menurut Pasal 15 ayat (2) PP Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan disebutkan bahwa : rambu-rambu kewenangan yang perlu didelegasikan oleh Bupati/Walikota kepada Camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yaitu meliputi aspek :

1. Perizinan;
2. Rekomendasi;
3. Koordinasi;
4. Pembinaan;
5. Pengawasan;
6. Fasilitas;
7. Penetapan;

8. Penyelenggaraan dan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Kinerja Aparat

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini sejalan dengan pandangan prabu (2001: 67). Kemudian Amstrong (1991: 397) mengartikan kinerja sebagai berikut:

"Manajemen kinerja berarti mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, kelompok dan perorangan lewat pengertian dan pertimbangan yang terdiri dari pola rencana kerja untuk mewujudkan tujuan secara objektif dan sesuai dengan standar"

Penjelasan dari definisi diatas bahwa kinerja merupakan suatu proses untuk pencapaian suatu hasil. Berbicara mengenai, kinerja personil erat kaitannya dengan cara mengadakan penilaian terhadap pekerjaan seseorang, sehingga perlu ditetapkan standar kinerja atau *performance*.

Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika merupakan arti kinerja atau *performance*, hal ini diungkapkan Prawirosentoso dalam Kebijakan Kinerja Karyawan, (1997: 186) yang mengartikan kinerja dalam bahasa Inggris sebagai *performance*.

Pengukuran harus diadakan dalam menentukan kinerja organisasi. Kinerja yang akan diukur adalah kinerja seluruh organisasi, kemudian unit-unit organisasi yang mendukungnya dan selanjutnya kinerja orang yang berperan di dalamnya. Jadi pokok utama yang harus dinilai kinerjanya adalah unsur manusia. Manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat berperan di dalam menentukan kinerja organisasi. Sehingga kinerja para pelaku organisasi harus dinilai.

Seorang pemimpin harus menentukan dasar ukuran untuk menilai. Oleh sebab itu maka seorang pemimpin harus menentukan standar ukurannya terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut:

- a. Menentukan sistem dan nilai standar.

- b. Pelaksanaan dan pengawasan standar kinerja
- c. Ukuran kinerja perorangan

Penyusunan kinerja perorangan sebagai pelaku dalam organisasi diperlukan suatu standar ukuran kerja terlebih dahulu. Standar ukuran kinerja yang di buat harus sesuai dengan tujuan organisasi. Standar ukuran kinerja suatu organisasi harus diproyeksikan ke dalam standar kinerja para pelaku dalam unit-unit kerja bersangkutan.

Setelah seluruh standar kinerja tersebut ditentukan, selanjutnya digunakan untuk dibandingkan dengan kinerja sebenarnya (*actual performance*). Evaluasi atas kinerja harus dilakukan secara terus menerus agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Indikator kinerja menurut Yousa dkk,(2002:47) adalah: "Besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan" Selanjutnya menurut Kevin dalam Dwiyanto, (1995:7) mengatakan bahwa : " Ada 3 konsep yang bisa di gunakan sebagai indikator kinerja organisasi pemerintah antara lain *responsiveness, responsibility* dan *accountability*". Ketiga indikator ini, oleh penulis dijadikan sebagai ukuran dalam mengadakan pengkajian tingkatan kinerja aparat pemerintah kecamatan Banda Sakti.

Pengertian kinerja bukan hanya pada tataran keluaran (*output*) melainkan termasuk pula pada tataran nilai guna (*outcome*) dan dampak (*impact*) hal ini sejalan dengan pandangan Wasistino, (2002:51). Dari defenisi defenisi tersebut diatas dapat diketahui dengan jelas bahwa pengertian kinerja atau *performance* merupakan hasil atau apa yang keluar (*output*), guna (*outcome*) dan dampak (*impact*) dari sebuah pekerjaan baik secara kuantitas maupun kualitasnya setelah melalui peroses.

Aparat Kecamatan

Aparat kecamatan adalah pegawai negeri yang bertugas dilingkungan kecamatan yang lingkup tugasnya berhubungan langsung dengan masyarakat, dalam penelitian ini dapat diketahui sudah sejauh mana aparat kecamatan untuk melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat yang dalam hal ini adalah sebagai konsumen atau pengguna jasa. Aparat pemerintah kecamatan terdiri dari

Camat dan Aparat kecamatan. Untuk menunjang keberhasilan tugas aparat kecamatan agar berjalan dengan baik dan lancar, maka setiap aparat kecamatan harus mempunyai tingkat kemampuan yang sesuai tugas dan tanggung jawab yang di embankan. Aparat pemerintah adalah Abdi Negara dan Abdi Masyarakat yang harus memberikan pelayanan dan pengayoman yang baik kepada masyarakat . Dalam Panca Prasetya Korpri yang menyatakan bahwa, "Kami Anggota Korpri, senantiasa mengutamakan pelayanan masyarakat, berdisiplin, serta memegang teguh rahasia negara dan rahasia jabatan.

Peran aparat pemerintah sebagai salah satu sumber daya dengan profesionalismenya tidak dapat di pungkiri lagi akan memberikan dampak yang besar terhadap pelayanan prima kepada masyarakat sehingga tugas pemerintah dalam mengisi kemerdekaan dapat terpenuhi, dalam arti memberikan kepuasan kepada masyarakat seoptimal mungkin.

Kecamatan merupakan suatu organisasi pemerintahan yang menyelenggarakan asas Dekonsentrasi (wilayah administrasi) dan sekaligus merupakan pemerintahan yang berada di bawah pemerintah kabupaten atau kota. Kecamatan berarti mencakup tiga lingkungan seperti di kemukakan oleh Noodholt dalam Wasistiono (1991: 12) yaitu: Kecamatan dalam arti kantor Camat, Kecamatan dalam arti Wilayah, dalam arti Camat sebagai kepalanya dan Camat sebagai Bapak Pengetua Di Wilayahnya.

Pelayanan Masyarakat

Pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Dan oleh karena itu tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya (David Osbom, 1997:192). Pelayanan Umum seperti di kemukakan oleh R.E Lonsdale yang di kutip oleh Jatjat Wirijadinata:

" Something made available to the whole of the population, and it involves things which people cannot normally provide themselves, but collectively (merupakan segala sesuatu yang tidak mungkin di sediakan oleh masyarakat melainkan harus di lakukan secara kolektif).

Tinggi rendahnya mutu pelayanan di kecamatan sebagian besar bergantung pada kinerja aparat kecamatannya. Secara mendasar, sering terjadi keluhan tentang rendahnya kinerja terhadap pelayanan kepada

masyarakat di berbagai bidang dimana hal ini membuktikan masih rendahnya kinerja yang di terima masyarakat. Hal ini kalau di teliti lebih lanjut, masalah pelayanan masyarakat berkaitan langsung dengan kinerja kepemimpinan serta dimana kita dihadapkan pada kenyataan tentang semakin banyaknya institusi dan organisasi yang membutuhkan pemimpin yang mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Penulis disini menambahkan bahwa pemerintah menjalankan birokrasi pemerintahan tak lain adalah untuk melayani masyarakat secara baik. Pelayanan merupakan suatu institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Terdapat dua istilah yang perlu di ketahui, karna adanya saling keterkaitan yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah: "membantu atau menyiapkan serta mengurus apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain" (Kamus Besar Bahasa Indonesia,1995). Dari dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan serta mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayan dalam pelaksanaannya ada standar yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pengertian secara umum standar itu adalah: "merupakan suatu ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan", (Kamus Besar Bahasa Indonesia,1995). Kalau dikaitkan dengan kualitas pelayanannya maka standar adalah ukuran kualitas yang di pakai sebagai patokan dalam memberikan pelayanan dan diharapkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau dapat memuaskan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat.

Beberapa institusi yang dapat di kelompokkan kedalam gugus pemberi pelayanan yaitu pemerintah dan non pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintah merupakan garis terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan. Dalam suasana yang serba ingin keterbukaan ini, pemberian pelayanan dirasakan perlu adanya keterbukaan, khususnya birokrasi pemerintah kecamatan mengingat sistem birokrasi pemerintah dinilai banyak orang merupakan

sistem yang tertutup. Keterbukaan ini diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintah dapat bersikap netral. Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat mempunyai dampak sangat luas, salah satunya penyelenggaraan dinamika masyarakat untuk bergerak maju menyesuaikan dengan situasi dan tuntutan zaman.

Pelayanan umum yang diberikan harus prima. Adapun pengertian pelayanan umum menurut Moenir (2002:26), Menyebutkan bahwa: Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain sesuai haknya.

Dijelaskan pula oleh Plato tentang pengertian pelayanan umum, yang dikutip oleh Tjahya Supriatna (1996:68) mengemukakan bahwa pelayanan umum merupakan proses politik dan pemerintah yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna menumbuhkan kecerdasan bermasyarakat, bernegara, dan berpemerintahan yang dilandasi; kearifan, kebijakan dari setiap masyarakat.

Birokrasi pemerintah mempunyai fungsi penyelenggaraan Administrasi Negara seperti dikatakan oleh Thoha (1990:52), sifat pelayanannya mempunyai ciri sebagai berikut:

1. Bersifat urgen dibandingkan dengan organisasi lainnya, urgensi pelayanan ini karena menyangkut kepentingan semua lapisan masyarakat.
2. Bersifat monopoli dan semi monopoli, yaitu pelayanan yang tidak bisa diberikan atau dilaksanakan oleh orang lain.
3. Dalam memberikan pelayanan relatif berdasarkan peraturan sehingga bersifat statis.
4. Tidak terkendali oleh harga pasar, dilandasi rasa pengabdian.
5. Usaha-usaha yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam negara demokrasi.

Tugas dan kewajiban aparatur pemerintah kecamatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan merupakan suatu tujuan akhir, karena hal itu merupakan suatu proses kegiatan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara rutin dan berkesinambungan

dan harus meliputi keseluruhan kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan prima adalah suatu kewajiban dari pemerintah karena pemerintah adalah abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan umum untuk memberikan pelayanan prima bukan merupakan suatu sasaran atau kegiatan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan dengan melakukan kegiatan kegiatan. Peran pelayanan dalam proses tersebut adalah bertindak sebagai kata lisator yang mempercepat proses sesuai dengan yang diharuskan. Faktor-faktor penting yang mempengaruhi pelayanan umum untuk menciptakan pelayanan prima menurut Moenir (1992:26), antara lain:

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat dan sistem prosedur dan metode.
- d. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimal.
- e. Faktor keterampilan.
- f. Faktor sarana pelayanan yang mempercepat pelaksanaan pekerjaan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Hal hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima (Soetopo:1999) Adalah:

- a. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat.
- b. Pelayanan prima bisa ada manakala ada standar pelayanan.
- c. Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah apabila pelayanan memenuhi Standarnya.
- d. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
- e. Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah pelayanan yang dianggap terbaik oleh instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyusun standar pelayanan.

Pelanggan pemerintah adalah masyarakat. Departemen/Lembaga Pemerintah Non Departemen/Kota memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik internal maupun Eksternal. Pelayanan internal pemerintah adalah pelayanan suatu instansi pemerintah kepada instansi pemerintah lainnya, sedangkan pelayanan eksternal adalah pelayanan suatu instansi pemerintah kepada masyarakat.

Banyak yang berpendapat bahwa pelayanan kepada masyarakat hanya dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang memproduksi barang dan jasa. Pendapat tersebut kurang tepat karena pada ekonomis dalam arti pengenaan biaya dalam pelayanan umum harus ditetapkan secara umum, ketentuan perundang undangan yang berlaku.

- a) Keadilan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus di usahakan seluas mungkin dengan retribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- b) Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan umum dapat di selesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Era globalisasi ini misi pemerintahan tidak lagi tertumpu pada pengaturan (*regulating*), Akan tetapi telah bergeser kepada pelayanan, dimana pemerintah tidak lagi mengatur dan menciptakan prosedur-prosedur akan tetapi lebih pada pemberian pelayanan yang baik. Penyelenggaraan pemerintah telah mengalami pergeseran dari fungsi pemerintah yang tradisional menjadi fungsi negara modern, Ryaas Rasyid (1997:11):

"Tujuan utama dibentuknya suatu pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam, dimana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi kemajuan bersama."

Pemerintah menurut pendapat Taliziduhu Ndraha (1990:41) tidak hanya bertugas memelihara ketertiban dan menegakkan hukum tetapi lebih dari pada itu bertugas untuk mewujudkan kesejahteraan

masyarakat. Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dituntut adanya suatu pemerintah yang bersifat modern yaitu pemerintah yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dan membuka kesempatan bagi seluruh masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Pelayanan adalah "usaha melayani kebutuhan orang lain" (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Dapat dipahami bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya, Moenir (2001:26). Selain itu setiap kegiatan yang dilakukan pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kebutuhan orang banyak, disebut pelayanan.

Sementara itu pelayanan prima adalah terjemahan dari *Excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Menurut E. Juhana Wijaya (1999:34);

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan atau pelanggan dan apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat.

Berbagai ukuran pelayanan seperti dikemukakan diatas, pada prinsipnya mengandung kesamaan yaitu agar terwujud tatanan administrasi yang tertib sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas.

Berkaitan dengan pelayanan umum maka segala bentuk pelayanan dapat dilakukan dimana mana baik ditingkat pusat hingga di tingkat Desa/Kelurahan. Demikian halnya dengan pelayanan yang dilakukan di kecamatan. Dalam melayani masyarakat pemerintah kecamatan mempunyai peranan strategis, karena berhadapan langsung dengan segenap anggota masyarakat.

Tinjauan Secara Normatif

Kinerja Aparat Pemerintah Kecamatan

Menurut buku "Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah" (LAN-RI : 1999) dalam Wasistiono (2002:57)

kinerja pemerintah di ukur secara kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan indikator indikator:

- a. Masukan (*inputs*)
- b. Keluaran (*outputs*)
- c. Hasil (*outcomes*)
- d. Manfaat (*benefits*)
- e. Dampak (*impacts*)

Undang Undang No 22 Tahun 1999 Tentang pemerintah daerah yang diperbaharui dengan undang undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah pasal 1 telah ditegaskan bahwa "Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota". Kecamatan dipimpin oleh kepala kecamatan. Dengan demikian camat bukan lagi penguasa wilayah dan tidak secara otomatis mempunyai kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintah umum yang meliputi pengawasan, koordinasi, serta kewenangan residu. Ini artinya kedudukan camat dengan perangkat daerah lainnya di kecamatan seperti kepala cabang dinas dan lain lain hanya bersifat koordinatif dan teknis fungsional.

Kewenangan atributif yaitu kewenangan yang melekat dan diberikan pada suatu instansi atau pejabat berdasarkan peraturan perundang-undangan, sebagaimana diatur dalam pasal 80 dan 81 Undang-Undang No 5 Tahun 1974 yang sudah dihapuskan sejalan dengan diberlakukannya Undang Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Pendelegasian sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada camat dapat di gunakan dua pola, seragam dan kewenangan tertentu. Wasistiono (2002:28) mengemukakan dua pola pendelegasian sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada camat yaitu:

Pola I : Seragam untuk semua kecamatan. Pola II : Seragam untuk kewenangan tertentu yang bersifat umum ditambah dengan kewenangan spesifik yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduk.

Kaho (1997:60) berpendapat tentang faktor faktor yang sangat mempengaruhi dan sangat menentukan penyelenggaraan otonomi daerah antara lain: Sumber Daya Manusia dan Kemampuan aparatur serta partisipasi masyarakat, Keuangan yang stabil, peralatan yang lengkap, organisasi dan manajemen yang baik. Dari beberapa faktor yang bisa

mempengaruhi otonomi daerah tersebut, faktor kemampuan aparatur pemerintah daerah memiliki peran penting dalam otonomi daerah. Sumber daya aparatur yang profesional merupakan syarat yang diperlukan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah agar terwujud birokrasi yang berpotensi terhadap pelayanan sebagaimana yang di harapkan oleh rakyat sebagai pemilik kedaulatan. Hal yang sama dikemukakan Kaho (1997:80) "Bagaimana juga berhasil atau tidaknya suatu kegiatan dilaksanakan dalam hal ini pelaksanaan otonomi Daerah akan sangat tergantung pada manusia sebagai pelaksana atau aparatur pemerintah itu sendiri".

Berkaitan dengan itu aparatur kecamatan yang merupakan bagian integral dari aparatur pemerintah daerah dituntut memiliki kemampuan dan profesional dalam melaksanakan tugas tugas yang menyangkut pemerintah dan pelayanan masyarakat. Sedangkan aparatur kecamatan itu sendiri kita ketahui adalah Pegawai Negeri Sipil merupakan unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Penjelasan mengenai pegawai negeri sipil terdapat dalam pasal 1 (a) Undang undang No 43 Tahun 1999 tentang Pokok pokok Kepegawaian, dinyatakan bahwa:

"Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat syarat yang di tentukan dalam peraturan per Undang-Undangan, diangkat oleh pejabat pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang undangan yang berlaku.

Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan Keputusan Menpan No 81 tahun 1993, bahwa pengertian pelayanan umum adalah:

"Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang undangan".

Pelayanan prima adalah pelayanan yang telah sesuai, sama atau melebihi standarnya, atau bagi yang belum ada standarnya telah

sesuai dengan harapan dan memuaskan pelanggan (LAN, Pelayanan Prima dalam Administrarasi Publik, 1998:23).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, bahwa terdapat 10 (sepuluh) kriteria pelayanan masyarakat yang baik, diantaranya adalah:

1. Kesederhanaan yang meliputi prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, yang meliputi:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
 - c. Dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelayanan publik dan tatacara pembayaran
 - d. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
3. Kepastian, pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan
4. Akurasi, produk pelayanan Publik dapat di terima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan, proses dan pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses,tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan
Lingkungan hidup harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung

pelayanan seperti parkir, toilet,tempat ibadah, dan lain lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dan Sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah aparat Kantor Kecamatan Babalan dan masyarakat yang ada di Kecamatan Babalan yang berjumlah 64.764 jiwa. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang mengajukan permohonan pembuatan atau surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), IMB, Akte Kelahiran surat tanah dan surat-surat lainnya pada saat penulis mengadakan penelitian yang berurusan langsung dengan aparat kantor Kecamatan Babalan yang berjumlah 50 orang.Teknik Pengumpulan menggunakan data primer (wawancara, dan kuesioner) dan Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu dengan melakukan kutipan-kutipan dari berbagai sumber yang relevan. Dalam penelitian ini dilakukan teknik analisa data yaitu metode deskriptif dan kualitatif.

PEMBAHASAN

Kinerja Aparat Pemerintah Kecamatan Babalan dalam Pelayanan Masyarakat

Secara individu, manusia tidak dapat memenuhi sendiri seluruh kebutuhannya. Mereka butuh bantuan orang lain dalam pemenuhan kebutuhan tersebut atau pelayanan orang dan organisasi lain. Seseorang atas sekelompok orang memerlukan jasa pelayanan untuk menyiapkan serta mengurus sesuatu yang diperlukan dan dibutuhkannya. Jasa pelayanan itu dibutuhkan karena manusia terbatas kemampuan atau waktunya.

Fungsi utama pemerintah salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara operasional, di kecamatan pelayanan tersebut dilakukan oleh aparat kantor kecamatan. Sasaran dari manajemen pelayanan yang dilakukan oleh aparat kantor kecamatan sebenarnya sangat sederhana, yaitu adanya kepuasan dari konsumen dalam hal ini adalah masyarakat. Meskipun demikian, untuk mewujudkannya diperlukan kesungguhan dengan persyaratan yang sering kali tidak mudah untuk dilakukan.

Kinerja aparat kantor kecamatan khususnya di Kecamatan Babalan adalah seberapa besar pemerintah kecamatan

mampu melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat dan bukan yang dilayani oleh masyarakat. Agar tujuan pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai maka harus menggunakan peralatan dan sumber daya manusia secara optimal. Aparat kantor Kecamatan Babalan harus bekerja secara maksimal dan bertanggung jawab penuh dalam mengemban tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Prestasi kerja (kinerja) dalam pelayanan merupakan hasil kerja secara kualitas dan

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	22	66	58,40
B	Sedang	2	19	38	33,62
C	Kurang	1	9	9	7,96
Jumlah			50	113	100,00
Nilai Rata-rata = $113:50 = 2,26$					

kuantitas yang dicapai oleh seorang aparat dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk melihat secara nyata sejauhmana kinerja aparat kantor Kecamatan Babalan terhadap pelayanan masyarakat yang diharapkan dapat menunjang partisipasi masyarakat dapat dilihat pada pembahasan bab ini. Pembahasan berikut berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari observasi penulis di lapangan, dokumentasi, kuesioner dan wawancara langsung yang dilakukan dengan sejumlah responden pada penelitian ini. Data tersebut dikumpulkan guna menunjang analisis data ini.

Perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan kinerja yang baik dari aparat pemerintah, dalam hal ini adalah kinerja aparat Kecamatan Babalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Guna menilai kinerja organisasi pemerintah, Dwiyanto (1995:7) menjelaskan ukuran-ukuran sebagai berikut:

a. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan seseorang untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Kecamatan merupakan lembaga pemerintah yang merupakan ujung tombak pemerintah

dalam memberikan pelayanan masyarakat. Berdasarkan hal ini senantiasa dituntut optimalisasi kinerja aparat pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Pemerintah Kecamatan Babalan telah menyusun tata ruang kantor kecamatan sedemikian rupa dengan tujuan untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masyarakat seringkali tidak tahu dibagian mana harus mengurus pelayanan yang diinginkan, sehingga harus menanyakan kepada aparat terlebih dahulu kepastian tempat yang menangani pelayanan yang diinginkan tersebut.

Tabel 1. Hasil jawaban responden terhadap Responsivitas pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan (n = 50)

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 1 di atas dilihat bahwa responden yang menjawab Responsivitas dalam proses pelayanan di kantor Kecamatan Babalan sudah baik sebanyak 22 responden atau sebesar 58,40%. Sedangkan yang menjawab Responsivitas dalam proses pelayanan cukup yaitu sebanyak 19 responden atau sebesar 33,62%. Sementara yang menjawab Responsivitas dalam proses pelayanan kurang berjumlah 9 responden atau sebesar 7,96%.

Kesimpulan berdasarkan tabel di atas bahwa tingkat Responsivitas dalam proses pelayanan yang diberikan aparat kantor kecamatan terhadap masyarakat di Kecamatan Babalan dikategorikan **Baik** dengan nilai rata-rata 2,26. kondisi yang demikian perlu dijadikan sebagai masukan bagi Responsivitas proses dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Data tersebut mengisyaratkan bahwa Responsivitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sudah baik. Hal ini disebabkan oleh kemampuan birokrasi yang dapat melihat celah untuk lebih mempercepat proses pelayanan dan secara terus menerus memperbaiki sistem pelayanan agar lebih efisien dan efektif.

Keadaan di atas sejalan dengan konsep Responsivitas yang divisualisasikan dengan kemampuan petugas pelayanan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan

mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Hasil pengamatan penulis di lapangan ditemukan adanya suatu upaya untuk memperbaiki sistem dan prosedur yang diupayakan menjadi singkat, membuat skala prioritas pelayanan yang lebih urgen untuk segera didahulukan.

b. Responsibilitas

Responsibilitas adalah "menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai dengan kebijakan organisasi".

Aparat Pemerintah Kecamatan Babalan berdasarkan wawancara dengan Camat dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidang masing-masing namun masih belum sesuai dengan latar belakang pendidikan, pelatihan, serta pengalaman kerja, karena masih banyak yang merupakan pejabat yang golongannya belum sesuai dengan jabatan tersebut.

Tabel 2. Hasil Jawaban Responden terhadap Responsibilitas dalam Pelayanan (n = 50)

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	20	60	54,05
B	Sedang	2	21	42	37,83
C	Kurang	1	9	9	8,10
Jumlah			50	111	100,00
Nilai Rata-rata = $111:50 = 2,22$					

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 2 di atas dilihat bahwa responden yang menjawab Responsibilitas dalam memberikan pelayanan sudah baik adalah 20 responden atau sebesar 54,05%. Sedangkan yang menjawab Responsibilitas dalam memberikan pelayanan cukup berjumlah 21 responden atau sebesar 37,83%. Selanjutnya untuk responden yang menjawab Responsibilitas dalam memberikan pelayanan kurang berjumlah 9 responden atau sebesar 8,10%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat Responsibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 2,22.

Sebagian besar responden atau masyarakat di Kecamatan Babalan dari tabel diatas relatif telah mengetahui secara jelas dan pasti mengenai tugas dan tanggungjawab pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan. Keberadaan Pemerintah

Kecamatan Babalan memang dimaksudkan untuk membantu masyarakat.

Hal ini selaras dengan PP 23/2005 dan Permendagri 61/2007 mengenai Responsibilitas. Prinsip Responsibilitas adalah kesesuaian atau kepatuhan di dalam pelayanan publik terhadap prinsip tata pemerintahan yang baik serta peraturan perundangan yang berlaku. Prinsip responsibilitas ini diwujudkan dengan kesadaran bahwa tanggung jawab merupakan konsekuensi logis dari adanya wewenang, menyadari akan adanya tanggung jawab terhadap publik, menghindari penyalahgunaan kekuasaan, menjadi profesional dengan tetap menjunjung etika dalam menjalankan pemerintahan, dan menciptakan serta memelihara lingkungan pemerintahan yang kondusif. Selain itu, prinsip ini juga mengandung prinsip yang mencerminkan kinerja pemerintahan yang baik dan melayani publik serta mendorong kerjasama yang aktif antara pemerintah dengan masyarakat untuk menciptakan kemakmuran.

Hal ini juga diperkuat oleh hasil wawancara penulis dengan Camat Babalan yang mengatakan bahwa memberikan pelayanan sekaligus menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat merupakan tanggung jawab publik pemerintah terhadap masyarakatnya. Oleh karena itu tidak ada alasan bagi petugas pelayanan kecamatan untuk menghambat proses pelayanan publik kepada masyarakat.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja atau tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Setiap program yang akan dilaksanakan berdasarkan wawancara dengan Camat didasari dengan perencanaan yang strategik dengan memperhatikan dampak dan akibatnya, sehingga tiap program yang dianggap berhasil maupun gagal harus dilaporkan untuk dievaluasi dan ditindaklanjuti.

Masalah kepuasan tidak dapat diukur dengan pasti, namun hanya dapat dilihat dari beberapa sudut pandang tertentu. Tingkat

kepuasan manusia sangat berbeda antara satu dengan yang lain terhadap suatu hal tertentu. Begitu pula dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat kantor Kecamatan Babalan dalam pelayanan.

Tabel 3. Hasil Jawaban Responden terhadap Akuntabilitas dalam Pelayanan (n = 50)

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	22	66	59,45
B	Sedang	2	17	34	30,63
C	Kurang	1	11	11	9,90
Jumlah			50	111	100,00
Nilai Rata-rata = $111:50 = 2,22$					

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa responden yang menjawab tingkat Akuntabilitas dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Babalan sudah baik sebanyak 22 responden atau sebesar 59,45%. Sedangkan responden yang menjawab tingkat Akuntabilitas dalam pelayanan cukup banyak 17 responden atau sebesar 30,63%. Sementara yang menjawab tingkat Akuntabilitas dalam pelayanan kurang sebanyak 11 responden atau sebesar 9,90%. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat Akuntabilitas aparat dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebanyak 2,22.

Akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen dan lembaga yudikatif Kehakiman) yang mempunyai beberapa arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (responsibility), yang dapat dipertanyakan (answerability), yang dapat dipersalahkan (blameworthiness) dan yang mempunyai ketidakbebasan (liability) termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya salah satu aspek dari administrasi publik atau pemerintahan, hal ini sebenarnya telah menjadi pusat-pusat diskusi yang terkait dengan tingkat probabilitas di

sektor publik, perusahaan nirlaba, yayasan dan perusahaan-perusahaan.

Dalam peran kepemimpinan, akuntabilitas dapat merupakan pengetahuan dan adanya pertanggungjawaban terhadap tiap tindakan, produk, keputusan dan kebijakan termasuk pula di dalamnya administrasi publik pemerintahan, dan pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi kerja yang mencakup di dalam mempunyai suatu kewajiban untuk melaporkan, menjelaskan dan dapat dipertanyakan bagi tiap-tiap konsekuensi yang sudah dihasilkan.

Akuntabilitas merupakan istilah yang terkait dengan tata kelola pemerintahan sebenarnya agak terlalu luas untuk dapat didefinisikan, akan tetapi hal ini sering dapat digambarkan sebagai hubungan antara yang menyangkut saat sekarang ataupun masa depan, antar individu, kelompok sebagai sebuah pertanggungjawaban kepentingan merupakan sebuah kewajiban untuk memberitahukan, menjelaskan terhadap tiap-tiap tindakan dan keputusannya agar dapat disetujui maupun ditolak atau dapat diberikan hukuman bilamana diketemukan adanya penyalahgunaan kewenangan

d. Kesederhanaan dalam Pelayanan

Kesederhanaan pelayanan adalah pelayanan dengan menggunakan tata cara yang sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat dalam arti mencakup prosedur dan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan meliputi pengaturan yang jelas terhadap tahapan yang harus dilalui masyarakat. Sedangkan persyaratan pelayanan adalah administrasi yang jelas. Kesederhanaan mekanisme suatu pelayanan akan membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan tidak lagi melalui birokrasi yang panjang. Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap tingkat kesederhanaan dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Jawaban Responden terhadap Kesederhanaan dalam Pelayanan (n = 50)

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	7	21	25,30
B	Sedang	2	19	28	45,79
C	Kurang	1	24	24	28,91
Jumlah			50	83	100,00
Nilai Rata-rata = $83:50 = 1,66$					

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 4 di atas dilihat bahwa responden yang menjawab kesederhanaan dalam proses pelayanan di kantor Kecamatan Babalan sudah baik sebanyak 7 responden atau sebesar 25,30%. Sedangkan yang menjawab kesederhanaan dalam proses pelayanan cukup yaitu sebanyak 19 responden atau sebesar 45,79%. Sementara yang menjawab kesederhanaan dalam proses pelayanan kurang berjumlah 24 responden atau sebesar 28,91%.

Kesimpulan berdasarkan tabel di atas bahwa tingkat kesederhanaan dalam proses pelayanan yang diberikan aparat kantor kecamatan terhadap masyarakat di Kecamatan Babalan dikategorikan kurang dengan nilai rata-rata 1,66. kondisi yang demikian perlu dijadikan sebagai masukan bagi kesederhanaan proses dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Data tersebut mengisyaratkan bahwa mekanisme pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat kurang sederhana. Hal ini disebabkan oleh rantai birokrasi yang dilalui terlalu panjang atau berbelit-belit.

Keadaan di atas sangat bertentangan dengan kesederhanaan yang terungkap dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yaitu "Kesederhanaan dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan".

Hasil pengamatan penulis di lapangan ditemukan adanya suatu prosedur yang cukup panjang mengenai permohonan pelayanan khususnya KTP. Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), penulis mengamati bahwa prosedur pembuatan dimulai dari tingkat RT/RW setempat untuk mendapatkan surat pengantar. Kemudian dilanjutkan pada tingkat kelurahan untuk mendapatkan surat pengantar yang kemudian dilanjutkan kepada kantor kecamatan. Sedangkan tahap terakhir adalah pengambilan surat pengantar di kantor kecamatan yang akan dilanjutkan kepada Kantot Catatan Sipil.

e. Kejelasan dan Kepastian dalam Pelayanan

Masyarakat pada dasarnya sangat membutuhkan adanya kejelasan dan kepastian prosedur pelayanan baik dari

kejelasan biaya, kepastian jadwal dan kepada siapa harus menyampaikan keluhan apabila terjadi kesalahan atau ada sesuatu yang kurang memuaskan.

Cara menyampaikan sesuatu hendaknya dilakukan dengan jelas dan memperhatikan prinsip sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini perlu dilakukan untuk menghindari penyampaian yang menyimpang sehingga memungkinkan terjadi kesalahan prosedur atau aparat bertindak tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil jawaban responden terhadap kejelasan dan kepastian dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Hasil Jawaban Responden terhadap Kejelasan dan Kepastian dalam Memberikan Pelayanan (n = 50)

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	26	78	66,67
B	Sedang	2	15	30	25,64
C	Kurang	1	9	9	7,69
Jumlah			50	117	100,00
Nilai Rata-rata = $117:50 = 2,34$					

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 5 di atas dilihat bahwa responden yang menjawab kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan sudah baik adalah 26 responden atau sebesar 66,67%. Sedangkan yang menjawab kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan cukup berjumlah 15 responden atau sebesar 25,64%. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan kurang berjumlah 9 responden atau sebesar 7,69%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 2,34.

Sebagian besar responden atau masyarakat di Kecamatan Babalan dari tabel diatas relatif telah mengetahui secara jelas dan pasti mengenai persyaratan dalam permohonan pelayanan.

Hal ini selaras dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 mengenai kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur / tata cara pelayanan umum
2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi

3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

Hal ini juga diperkuat oleh hasil wawancara penulis dengan Camat Babalan yang mengatakan bahwa persyaratan dalam permohonan pelayanan, petugas yang melayani dan biaya dalam pelayanan telah jelas dan pasti.

f. Keamanan Dalam Pelayanan

Suatu pelayanan harus diikuti dengan pelaksanaan proses serta hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Keamanan dalam hal ini adalah rasa aman dan kenyamanan yang ditimbulkan bersama baik oleh masyarakat maupun aparat kantor kecamatan.

Jawaban masyarakat terhadap keamanan dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Jawaban Responden terhadap Keamanan dalam Pelayanan (n = 50)

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	25	75	63,56
B	Sedang	2	18	36	30,50
C	Kurang	1	7	7	5,94
Jumlah			50	118	100,00
Nilai Rata-rata=118:50=2,36					

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa responden yang menjawab tingkat keamanan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Babalan sudah baik sebanyak 25 responden atau sebesar 63,56%. Sedangkan responden yang menjawab tingkat keamanan dalam pelayanan cukup banyak 18 responden atau sebesar 30,50%. Sementara yang menjawab tingkat keamanan dalam pelayanan kurang sebanyak 7 responden atau sebesar 5,94%. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan aparat dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh sebanyak 2,36.

Pengertian keamanan menurut Vincent Gaspers dalam Soetopo, (1999:44) dengan menggunakan istilah "Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi ruangan tempat pelayanan dan ketersediaan informasi". Selain itu salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan menurut

Parasuraman, et.al dalam Tjiptono, (2000:70) yaitu "Security yang berarti aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan".

g. Keterbukaan Dalam Pelayanan

Keterbukaan pelayanan merupakan prosedur/tata cara, persyaratan serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka, jujur dan terus terang agar mudah diketahui serta dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

Aparat Kantor Kecamatan dalam memberikan pelayanan berusaha untuk terbuka kepada masyarakat. Karena masyarakat memerlukan kejelasan dalam mekanisme dalam pengurusan pelayanan. Keterbukaan terhadap masyarakat dalam pelayanan dimaksudkan agar masyarakat tidak mempunyai rasa curiga terhadap aparat kantor kecamatan. Berdasarkan hasil kuesioner dengan responden dalam hal ini masyarakat tentang keterbukaan aparat Kantor Kecamatan Babalan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Hasil Jawaban Responden terhadap Keterbukaan Aparat dalam Memberikan Pelayanan (n = 50)

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	8	24	29,63
B	Sedang	2	15	30	37,04
C	Kurang	1	27	27	33,33
Jumlah			50	81	100,00
Nilai Rata-rata=81:50=1,62					

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 7 dilihat bahwa responden yang menjawab keterbukaan aparat kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Babalan sudah baik hanya sebanyak 8 responden atau sebesar 29,63%. Sedangkan yang menjawab keterbukaan aparat kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan cukup sebanyak 15 responden atau sebesar 37,04%. Sementara yang menjawab keterbukaan aparat kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan kurang sebanyak 27 responden atau sebesar 33,33%. Dengan demikian nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil jawaban responden mengenai keterbukaan aparat kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Babalan di kategorikan kurang yaitu sebesar 1,62.

Keterbukaan aparat kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan dikatakan masyarakat masih kurang. Ketika penulis dalam masa penelitian, dikatakan bahwa mereka sepenuhnya belum mengerti tentang mekanisme pelayanan terutama masalah pembiayaan. Biasanya masyarakat menggunakan jasa pegawai /kelurahan karena dirasakan jauhnya kantor kecamatan dengan rumah penduduk.

Keterbukaan ini merupakan salah satu yang diungkapkan Supriatna, (1999:135) dalam Kunci untuk Membangun Manajemen Terpadu dalam Pelayanan Publik pada Pemuda yaitu : "Mengembangkan hubungan keterbukaan dan kepercayaan (*Developing Relationship Of Openess and Trust*).

h. Efisiensi Dalam Pelayanan

Efisiensi adalah terdapatnya batasan persyaratan yang seharusnya berpedoman pada peraturan yang ditetapkan pemerintah dan diberikan syarat yang tidak terlalu berbelit-belit guna menghindari pengulangan persyaratan dalam pelayanan umum.

Jawaban masyarakat terhadap efisiensi dalam pelayanan yang dilakukan dalam aparat Kantor Kecamatan Babalan dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

Tabel 8. Hasil Jawaban Responden terhadap Efisiensi Aparat dalam Memberikan Pelayanan (n = 50)

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	8	24	30,28
B	Sedang	2	15	26	32,91
C	Kurang	1	29	29	36,71
Jumlah			50	79	100,00
Nilai Rata-rata=79:50=1,58					

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 8 di atas dilihat bahwa responden yang menjawab efisiensi pelayanan yang dilakukan aparat kantor kecamatan sudah baik sebanyak 8 responden atau sebesar 30,38%. Responden yang menjawab efisiensi pelayanan yang dilakukan aparat kantor kecamatan cukup sebanyak 13 responden atau sebesar 32,91%. Sedangkan responden yang menjawab efisiensi pelayanan yang dilakukan aparat kurang sebanyak 29 responden atau sebesar 36,71%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa efisiensi pelayanan yang diberikan oleh aparat kantor Kecamatan Babalan dikategorikan kurang dengan nilai rata-rata sebesar 1,58. Hal ini disebabkan

karena masyarakat yang mengurus masalah pelayanan tidak memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan dengan lengkap sehingga terjadi beberapa kali pengulangan persyaratan. Kondisi yang demikian ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh petugas yang langsung melayani masyarakat mengatakan bahwa masih ada masyarakat yang kurang lengkap membawa persyaratan sehingga penyelesaian pelayanan mengalami hambatan karena mereka harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu.

Kenyataan di atas tidak sesuai dengan yang tertulis dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 dimana efisiensi mengandung arti:

Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

i. Ekonomi dalam Pelayanan

Biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di Kecamatan Babalan sering terdengar keluhan masyarakat menyangkut harga atau biaya administrasi yang jauh dari ketentuan yang seharusnya. Dari hasil jawaban masyarakat terhadap pembiayaan pelayanan dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini :

Tabel 9. Hasil Jawaban Responden terhadap Pembiayaan dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	10	30	31,25
B	Sedang	2	26	52	54,17
C	Kurang	1	14	14	14,58
Jumlah			50	96	100,00
Nilai Rata-rata=96:50=1,92					

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 9 di atas dilihat bahwa responden yang menjawab biaya dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Babalan sudah baik sebanyak 10 responden atau 31,25%.

Sedangkan responden yang menjawab biaya dalam proses pelayanan cukup sebanyak 26 responden atau sebesar 54,17%. Sementara responden yang menjawab biaya dalam proses pelayanan kurang sebanyak 14 responden atau sebesar 14,58%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya yang diperlukan dalam pelayanan dikategorikan cukup yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 1,92.

Hasil wawancara dengan pegawai kecamatan yang mengurus langsung pelayanan mengatakan bahwa biaya menjadi lebih mahal karena 70% kepengurusan dilakukan oleh pegawai kelurahan maupun desa/ secara kolektif. Hal ini dilakukan karena jauhnya kantor kecamatan dengan menggunakan jasa kepemilikan. Karena itu terjadi "Kompromi" antara aparat kantor kecamatan dan kelurahan maupun desa/.

Pengguna jasa rata-rata cukup mengerti walaupun dengan berbagai dalih dan dengan berbagai sebutan biaya administrasi dan dana koordinasi, pada intinya tidak lain adalah pungutan "tidak resmi" yang di buat seolah-olah resmi. Akhirnya hal ini sudah menjadi kebiasaan yang dapat dikatakan telah membudaya. Bahkan ada kecendrungan tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan oleh aparat kantor Kecamatan Babalan tergantung pada imbalan jasa yang diberikan oleh pengguna jasa publik. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan apa yang diungkapkan Soetopo, (1999:19) mengenai biaya pelayanan yaitu : Segala biaya dengan dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besarnya dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan dengan peraturan perundang-undangan, dengan memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai barang dan jasa dari hasil pelayanan umum.

j. Keadilan Yang Merata Dalam Pelayanan

Keadilan yang merata dalam pelayanan mengandung arti bahwa jangkauan pelayanan harus diutamakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberikan perlakuan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu bagi seluruh lapisan masyarakat.

Tanggapan masyarakat terhadap indikator keadilan dalam pelayanan yang dilakukan aparat kantor Kecamatan Babalan dapat diketahui dari tabel 10 berikut ini:

Tabel 10. Hasil Jawaban Responden terhadap Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	14	42	40,00
B	Sedang	2	27	54	51,43
C	Kurang	1	9	9	8,57
Jumlah		50	105	105	100,00
Nilai Rata-rata=105:50=2,10					

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa keadilan yang diberikan aparat kantor Kecamatan Babalan sudah baik sebanyak 14 responden atau sebesar 40,00%. Sedangkan responden yang menjawab bahwa keadilan yang diberikan aparat kantor kecamatan terhadap pelayanan cukup sebanyak 27 responden atau sebesar 51,43%. Sementara responden yang menjawab bahwa keadilan yang diberikan aparat kantor kecamatan terhadap pelayanan kurang sebanyak 9 responden atau sebesar 8,52%. Dari keseluruhan jawaban dapat disimpulkan bahwa secara umum nilai rata-rata yang diperoleh untuk mengetahui keadilan yang diberikan aparat dalam memberikan pelayanan adalah sebesar 2,10 yaitu masuk dalam kategori cukup.

Keadilan yang diberikan aparat kantor kecamatan berdasarkan tabel diatas masih perlu mendapat perhatian yang lebih baik dari atasan karena diperoleh informasi dari responden yang berurusan langsung dengan aparat Kecamatan Babalan bahwa perlakuan yang tidak adil masih tergantung dari imbalan yang diberikan da latar belakang dari masyarakat tersebut.

Hal ini didukung oleh pernyataan dari hasil wawancara penulis dengan Camat Babalan bahwa masih ada oknum aparat kantor kecamatan maupun kelurahan/ yang menerima imbalan dari masyarakat untuk mempercepat proses pelayanan dan membedakan status masyarakat.

k. Ketetapan Waktu Dalam Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan hal yang penting dalam rangka proses pelayanan. Karena pada prinsipnya masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat serta pasti. Secara tegas dapat dikatakan bahwa dalam menerima pelayanan masyarakat sangat membutuhkan ketepatan waktu.

Masyarakat dari segi kecepatan juga menghendaki kejelasan beberapa lama waktu yang dibutuhkan agar pelayanan yang diperlukan dapat selesai secara tuntas. Dengan ketepatan waktu masyarakat dapat memperkirakan dan menjadwalkan waktu dalam pengurusan pelayanan dengan aparat kantor kecamatan sehingga tidak mengganggu waktu untuk mengurus kepentingan lainnya. Jawaban masyarakat terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini :

Tabel 11. Hasil Jawaban Responden terhadap Ketepatan Waktu Aparat dalam Memberikan Pelayanan (n=50)

No	Jawaban	B	F	T	%
A	Baik	3	8	24	30,00
B	Sedang	2	14	28	35,00
C	Kurang	1	28	28	35,00
Jumlah		50	80	80	100,00
Nilai Rata-rata=80:50=1,60					

Sumber: Pengolahan jawaban responden atas pertanyaan

Tabel 11 di atas dilihat bahwa hasil responden yang mengatakan bahwa ketepatan waktu yang diberikan aparat kantor Kecamatan Babalan dalam pelayanan sudah baik hanya sebanyak 8 responden atau sebesar 30,00%. Sementara responden yang menjawab ketepatan waktu yang diberikan aparat kantor Kecamatan Babalan dalam pelayanan cukup sebanyak 14 responden atau sebesar 35,00%. Sedangkan responden yang menjawab ketepatan waktu yang diberikan aparat kantor Kecamatan Babalan dalam pelayanan kurang sebanyak 28 responden atau sebesar 35,00%.

Nilai rata-rata untuk indikator ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kantor Kecamatan Babalan berdasarkan tabel di atas kurang yaitu sebesar 1,60. Hasil wawancara dengan Camat Babalan terungkap bahwa dalam pengurusan pelayanan hanya dipercayakan kepada 2 orang pegawai saja. Karena menurut penilaian camat bahwa kedua

pegawai tersebut dianggap cakap dan baik dalam pekerjaannya dan bertanggungjawab. Dan selain itu faktor keadaan dilapangan juga sangat mempengaruhi.

Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan aparat kantor Kecamatan Babalan tidak selaras dengan ungkapan Vincent Gasperz dalam Soetopo, (1999:44) bahwa : "Ketepatan waktu pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kegiatan dengan waktu tunggu dan waktu proses". Sedangkan menurut Parasuraman, et.al dalam Tjiptono, (2000:69) mengungkapkan salah satu faktor utama yang menentukan kualitas jasa (pelayanan) adalah : "Reliability, yaitu memberikan jasa secara tepat". Dalam hal ini menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.

I. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pelayanan

Hasil jawaban masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan aparat di Kantor Kecamatan Babalan dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini:

Tabel 12. Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Pelayanan di Kecamatan Babalan

No.	Indikator Penilaian	Nilai
1.	Responsivitas	2,26
2.	Responsibilitas	2,22
3.	Akuntabilitas	2,22
4.	Kesederhanaan dalam	1,66
5.	Pelayanan	2,34
6.	Kejelasan dan Kepastian	2,36
7.	dalam Pelayanan	1,62
8.	Keamanan dalam	1,58
9.	Pelayanan	1,92
10.	Keterbukaan dalam	2,10
11.	Pelayanan	1,60
	Efisiensi dalam Pelayanan	
	Ekonomis dalam Pelayanan	
	Keadilan yang merata dalam Pelayanan	
	Ketepatan Waktu dalam Pelayanan	
Nilai Rata-rata		2,05

Sumber: Pengolahan Jawaban Responde, 2012

Ternyata menurut tanggapan masyarakat secara keseluruhan berdasarkan tabel diatas bahwa pelayanan yang dilakukan

aparat kantor Kecamatan Babalan bernilai **2,05** dan termasuk kategori **Cukup**.

Hal ini membuktikan bahwa pelayanan di Kecamatan Babalan sudah cukup dan harus ditingkatkan lagi, terutama dalam hal penambahan personil, peningkatan tingkat pendidikan ataupun diklat dan penyediaan komputer ataupun alat bantu lainnya. Dengan terpenuhinya kekurangan tersebut maka pelayanan optimal akan terwujud.

Penulis menganalisis bahwa kinerja Aparat Kecamatan Babalan dalam pelayanan masyarakat secara keseluruhan menurut pandangan masyarakat dinilai cukup. Dengan indikatornya yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketetapan waktu dalam pelayanan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparat Pemerintah Kecamatan Babalan

Aparat kecamatan dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ternyata masih banyak terdapat kekurangan yang ditemukan terutama dari faktor kemampuan aparat kantor Kecamatan Babalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dikarenakan adanya beberapa kendala atau hambatan yang mempengaruhi, yaitu :

1. Kurangnya Pendidikan dan Latihan Aparat Pemerintah Kecamatan

Tingkat pendidikan aparat berpengaruh terhadap kemampuan aparat dalam melaksanakan tugas. Semakin tinggi tingkat pendidikan seorang aparat, maka kemampuan dalam melaksanakan tugas akan lebih baik.

Seiring dengan volume pekerjaan yang semakin meningkat, maka tingkat pendidikan aparat kantor Kecamatan Babalan yang ada sekarang dirasakan kurang mampu untuk menjalankan tugas yang semakin berat. Hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang jumlahnya semakin meningkat. Untuk itu perlu diimbangi dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan kepada aparat kantor kecamatan yang bersifat teknis maupun non teknis. Hal ini besar manfaatnya untuk meningkatkan kemampuan aparat kantor kecamatan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Semakin sering aparat kantor kecamatan mengikuti pendidikan dan

pelatihan, maka aparat akan semakin mampu dan terampil dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Aparat kantor Kecamatan Babalan pada dasarnya telah siap untuk mengikuti berbagai kursus dan latihan yang diberikan oleh pemerintah daerah setempat mengingat pentingnya kegunaan yang akan diperoleh dari kursus tersebut dalam menunjang pelaksanaan tugas pemerintah terutama pelayanan kepada masyarakat.

2. Minimnya Jumlah Sarana yang Tersedia

Aparat kantor kecamatan dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan terutama dalam pelayanan kepada masyarakat didukung oleh tersedianya fasilitas kerja yang memadai disamping mengoptimalkan pemanfaatan sarana yang ada. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan aparat kantor Kecamatan Babalan diperoleh keterangan bahwa sarana yang ada kurang mendukung untuk terlaksananya tugas-tugas pemerintah. Hal ini tentu saja berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

3. Kurangnya Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu fungsi mutlak yang harus dilakukan oleh atasan terhadap bawahannya. Dengan melakukan pengawasan maka akan dapat diketahui bagaimana pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh bawahan.

Camat dalam mengawasi jalannya pelaksanaan tugas aparat kantor kecamatan, dilakukan berbagai cara diantaranya menetapkan peraturan untuk meningkatkan disiplin aparat kantor Kecamatan Babalan.

Disiplin waktu yang ditentukan camat untuk masuk kantor pukul 08.00 WIB. Selama jam kerja aparat kantor kecamatan tidak dibenarkan meninggalkan kantor kecuali ada perintah dari atasan atau dalam rangka keperluan kantor. Tetapi pernyataan yang penulis temukan di lapangan, masih ada oknum aparat kantor kecamatan yang tidak datang tepat waktu. Selain itu juga ada oknum aparat kantor kecamatan yang pulang lebih awal dari jam kerja yang telah ditentukan. Dalam disiplin kerja terkadang masih ada aparat kantor kecamatan yang belum dapat menyelesaikan tugasnya dengan penuh tanggung jawab sehingga hasilnya kurang maksimal. Hal ini tentu saja akan berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan, adanya oknum aparat kantor kecamatan yang kurang dapat mematuhi peraturan yang ada dikarenakan masih lemahnya penjatuhan sanksi oleh camat selaku pimpinan terhadap oknum aparat kantor kecamatan yang berbuat kesalahan.

4. Kurangnya Motivasi

Motivasi merupakan sumber penggerak dan pendorong bagi aparat dalam hal ini aparat kantor Kecamatan Babalan dalam bekerja yang sangat erat kaitannya dengan produktivitas dan etos kerjanya.

Seorang pimpinan perlu mengetahui cara yang dapat menimbulkan motivasi. Adapun cara untuk menimbulkan motivasi yaitu: Motivasi timbul dibuat. Hal ini berarti bahwa pemimpin dapat melakukan aktifitas tertentu atau berbuat sesuatu terhadap bawahannya untuk memotivasi bawahannya tersebut. Motivasi murni yang timbul dari dalam dirinya, yaitu faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu. Dorongan yang timbul dari dalam dirinya ini muncul karena dibutuhkan dan bisa mempengaruhi orang lain untuk berperilaku atau bergerak ke arah yang dikehendaki atau yang diharapkan.

Motivasi pada intinya merupakan proses yang megacu pada dorongan atau usaha dalam mencapai tujuan hal ini juga dijelaskan Harold Koots dalam Suradinata, (1997:120) yang mengatakan bahwa : "Motivation refers to the drive and effort to satisfy a want or goal. (Motivasi mengacu pada dorongan dan usaha untuk memenuhi atau memuaskan suatu kebutuhan atau untuk mencapai suatu tujuan)". Menurut MR. Jones dalam Suradinata, (1997:120) bahwa: "*Motivation is a conserved with how behaviour is activated, maintained, directed and stopped.* (Motivasi berkutat dengan bagaimana tingkah laku ditimbulkan, dipelihara, diarahkan dan diberhentikan)". Sedangkan menurut Suradinata, (1997:120) mengatakan bahwa : "Motivasi merupakan proses atau fenomena yang mendorong manusia untuk bertindak atau berbuat sesuatu dengan cara tertentu sesuai dengan kebutuhan dan tujuan".

Proses motivasi tersebut dalam kepemimpinan dapat ditinjau dari 3 sisi yaitu :

1. Proses pengenalan dan penilaian kebutuhan yang belum dipuaskan oleh seseorang baik selaku anggota maupun selaku pemimpin.
2. Proses menentukan tujuan yang diarahkan untuk mencapai/memenuhi kebutuhan.
3. Proses untuk menentukan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan yang ditimbulkan dari dalam diri seseorang (kebutuhan pribadi) dan dalam pencapaian tujuan organisasi (kebutuhan organisasi).

Seorang pemimpin di dalam menggerakkan orang-orang wajib melakukan motivasi, karena motivasi merupakan usaha memberikan dorongan agar orang-orang mau bekerja/bergerak dengan ikhlas dan sukarela untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dikaitkan dengan kondisi kelembagaan kepemimpinan pemerintahan, maka motivasi berarti menggerakkan bawahan yang bekerja di dalam suatu organisasi pemerintahan dalam hal ini pemerintahan kecamatan.

Dewasa ini yang penting yaitu apa yang dapat memotivasi bawahan dalam hal ini adalah aparat kantor Kecamatan Babalan sehingga mereka mau bekerja sedemikian rupa untuk melaksanakan tugas dan kewajiban pemerintah khususnya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Motivator yang penting untuk menggerakkan aparat kantor kecamatan adalah penghasilan yang memadai sehingga memungkinkan pemenuhan kebutuhan fisiologis dan kebutuhan yang lain. Memang sepintas uang (penghasilan) hanya dapat memenuhi kebutuhan fisiologis saja, tetapi sebenarnya tidaklah hanya demikian. Uang juga dapat memenuhi kebutuhan akan prestise. Seseorang dengan uang dapat membeli mobil mewah atau juga kebutuhan-kebutuhan lain.

Namun upaya untuk meningkatkan motivasi kerja pada aparat tidak hanya dilakukan melalui gaji atau penghasilan yang tinggi saja. Masih ada banyak cara untuk meningkatkan motivasi kerja, antara lain dengan memberikan penghargaan baik penghargaan yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

Motivasi sangat penting dilakukan karena akan menambah semangat kerja yang tinggi bagi aparat kantor Kecamatan Babalan sehingga akan menimbulkan keyakinan dalam

menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Memberikan suatu penghargaan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menumbuhkan motivasi aparat. Apabila aparat mampu bekerja dan melaksanakan tugas dengan baik, maka camat selaku pimpinan sudah sepantasnya memberikan penghargaan kepada aparat yang bersangkutan. Penghargaan yang diberikan itu dapat mengambil beberapa bentuk sebagai berikut:

Pujian yang dinyatakan dengan kata-kata :

1. Pujian yang dinyatakan secara tertulis dalam bentuk piagam atau yang sejenisnya;
2. Percepatan kenaikan gaji berkala (KGB);
3. Pemberian sesuatu barang yang bermanfaat bagi yang bersangkutan dalam pelaksanaan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan aparat kantor Kecamatan Babalan pada saat melakukan penelitian diungkapkan bahwa camat sering memberikan kata-kata pujian yang disampaikan kepada aparatnya apabila telah menyelesaikan suatu tugas dan tanggungjawab sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan tujuan yang diharapkan. Tindakan camat tersebut akan menimbulkan rasa bangga dan merasa dihargai sebagai seorang bawahan. Dengan demikian aparat kantor Kecamatan Babalan akan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Selain itu berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis pada saat pelaksanaan penelitian dapat diketahui bahwa camat selalu memberikan motivasi kepada aparat kantor Kecamatan Babalan yang akan turun ke lapangan untuk melihat langsung kondisi masyarakat di Kecamatan Babalan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparat Kecamatan Babalan di atas menurut analisis penulis secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan yaitu pendidikan dan latihan aparat, sarana, pengawasan, dan motivasi guna menunjang pelayanan yang diberikan.

Upaya Peningkatan Kinerja Aparat

Keberhasilan penyelenggaraan pemerintah baik pusat maupun daerah sangat tergantung pada kualitas aparat-aparatnya, sehingga pembinaan aparat merupakan suatu hal yang penting bahkan menentukan.

Pembinaan aparat akan menciptakan aparat pemerintahan yang menguasai ilmu pengetahuan, mempunyai kecakapan, keterampilan dan kemampuan dalam penyelenggaraan pemerintah untuk mencapai tujuan nasional.

Pembinaan aparat perlu terus ditingkatkan sejalan dengan pengembangan administrasi pemerintah yang merujuk kepada profesional, efektif, efisien, dan modern. Kualitas aparatur negara sebagai pamong masyarakat perlu ditingkatkan, terutama dalam wujud pelayanan kepada masyarakat.

Efektif tidaknya tenaga kerja sangat dipengaruhi oleh pembinaan, pengaturan, pengurusan, pendayagunaan dan pengembangan yang dilakukan oleh manajemen tenaga kerja yang mempunyai tanggungjawab langsung terhadap pembinaan tenaga kerja dibawahnya.

Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintahan Kecamatan Babalan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kesempatan kepada aparat Pemerintahan Kecamatan Babalan untuk mengikuti berbagai pendidikan dan latihan. Tingkat pendidikan dan pengetahuan aparat sangat berpengaruh terhadap kinerja, karena apabila tingkat pengetahuan dan keterampilan aparat itu rendah maka kinerja aparatpun akan rendah pula. Hasil wawancara dengan Camat Babalan, bahwa Camat Babalan memberi kesempatan yang seluas-luasnya kepada aparat yang telah memenuhi syarat untuk mengikuti diklat. Tetapi juga dengan pertimbangan dana yang tersedia dan kesempatan yang diberikan atasan. Dengan diberikannya kesempatan kepada aparat untuk mengikuti berbagai pendidikan dan latihan, diharapkan dapat meningkatkan kualitas aparat tersebut yang akhirnya meningkatnya kinerja aparat.
2. Penyediaan Fasilitas Tersedianya kemudahan-kemudahan kerja yang memadai merupakan salah satu faktor penunjang keberhasilan dan kelancaran dalam melaksanakan tugas. Hasil wawancara penulis dengan aparat di kantor Kecamatan Babalan disimpulkan bahwa sarana yang ada perlu dilengkapi lagi. Yang perlu mendapatkan perhatian utama dari aparat Pemerintahan Kecamatan Babalan adalah perlengkapan

alat-alat di kantor baik alat tulis maupun kelengkapan lainnya karena menyangkut pelaksanaan tugas sehari-hari. Camat Babalan secara berangsur-angsur melengkapi sarana yang ada terutama yang dirasakan kurang oleh aparat pemerintahan kantor Kecamatan Babalan yang sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan tugas, disamping melengkapi sarana lainnya untuk menjamin terlaksananya tugas dengan baik.

3. Pengawasan Oleh Camat Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen, karena pengawasan akan memberikan hasil yang diharapkan dalam suatu organisasi, setiap berorganisasi harus menjalankan pengawasan dengan baik dan seimbang agar terlaksana dengan baik pula tujuan organisasi tersebut.

Camat Babalan selaku pimpinan mengawasi jalannya proses pelaksanaan yang dibebankan kepada perangkat. Upaya yang ditempuh adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan disiplin waktu Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol. Mengenai disiplin terhadap jam kerja misalnya melalui sistem pendaftaran absensi yang baik atau sistem apel, dapat dipantau secara cepat dan tepat.
- b. Meningkatkan disiplin kerja Kedisiplinan merupakan komponen yang mutlak harus dimiliki oleh seorang pegawai. Jika seorang pegawai telah memiliki kedisiplinan kerja yang tinggi, setiap tugas yang diberikan kepadanya akan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Karena adanya tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, maka hasil dari suatu pekerjaan akan dicapai dengan maksimal.
- c. Menyelenggarakan rapat staf Camat secara rutin atau insidental menyelenggarakan rapat staf atau pertemuan dalam rangka mengawasi dan mengetahui pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat kecamatan rapat staf diselenggarakan oleh Camat Babalan secara rutin satu kali dalam sebulan.
- d. prinsip pembagian tugas Dengan prinsip ini, setiap pegawai memiliki tugas, wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing berdasarkan struktur organisasi yang ada. Menurut keterangan dari Camat Babalan dengan pembagian tugas dapat

diketahui pegawai mana yang dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan pegawai mana yang tidak. Dengan demikian seorang pegawai mempunyai nilai tersendiri dan dapat diarahkan oleh Camat Babalan selaku pimpinan.

- e. Membuat rencana kerja harian Setiap kegiatan akan berhasil dengan baik jika dilakukan melalui perencanaan yang matang. Hal ini berlaku pula di kantor Kecamatan Babalan. Dengan adanya rencana kerja harian aparat tidak merasa bingung karena mengetahui dengan jelas apa yang harus dikerjakan.
- f. Memeriksa laporan hasil pekerjaan Pekerjaan yang menjadi tugas aparat harus dilaporkan kepada Camat Babalan selalu unsur pimpinan. Laporan hasil pekerjaan yang ditugaskan kepada aparat kecamatan tersebut.

Laporan hasil pekerjaan dari aparat kecamatan kepada camat sangat penting untuk mengetahui hasil kerja aparat. Untuk selanjutnya diambil langkah-langkah dan kebijaksanaan guna meningkatkan hasil pekerjaan kearah yang lebih baik. Laporan hasil pekerjaan biasanya dilakukan secara tertulis, walaupun tidak jarang camat meminta laporan dalam bentuk lisan.

Penulis menganalisis bahwa dalam meningkatkan kinerja aparat, pemerintah Babalan telah melakukan berbagai upaya yaitu memberikan kesempatan bagi aparat untuk mengikuti pendidikan dan latihan, penyediaan fasilitas dan pengawasan oleh camat walaupun secara keseluruhan upaya-upaya tersebut masih kurang dalam implementasinya..

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah penulis jelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Babalan pada umumnya berdasarkan hal tersebut di atas sudah sesuai oleh prosedur yang telah ditetapkan. Tetapi walaupun demikian masyarakat masih menginginkan adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal itu tampak pada hasil jawaban responden yang secara umum memberikan nilai 2,05 yang termasuk pada kategori *cukup* pada pemberian

- pelayanan yang diberikan aparat Kantor Kecamatan Babalan kepada masyarakat.
2. Faktor yang mempengaruhi kinerja aparat kantor kecamatan adalah sebagai berikut :
 - a. Kurangnya Pendidikan dan latihan aparat kantor kecamatan.
 - b. Minimnya Jumlah Sarana yang tersedia.
 - c. Kurangnya Pengawasan.
 - d. Kurangnya Motivasi.
 3. Upaya-upaya yang akan dilakukan dalam meningkatkan kinerja aparat Kecamatan Babalan adalah sebagai berikut :
 - a. Memberikan Kesempatan aparat Pemerintah Kecamatan Babalan untuk mengikuti berbagai pendidikan dan latihan.
 - b. Menyediakan fasilitas atau sarana.
 - c. Pengawasan oleh camat..

Saran-Saran

Dalam kesempatan ini penulis akan mengemukakan beberapa saran yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam usaha pemerintah Kabupaten Langkat khususnya aparat kantor Kecamatan Babalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk Pemerintahan Kecamatan Babalan
 - a. Aparat Pemerintah Kecamatan Babalan diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun non teknis dengan harapan, akan terciptanya tenaga yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
 - b. Camat selaku pimpinan pemerintahan tertinggi di kantor kecamatan lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada oknum aparat yang melanggar peraturan tanpa melupakan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi.
 - c. Camat senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang dibebankan kepada aparat kantor Kecamatan Babalan agar timbul rasa tanggungjawab pegawai atas tugas-tugas yang diberikan.
2. Untuk Penelitian Lanjutan

Mengenai hubungan antara Kinerja dengan pelayanan masyarakat agar dapat

dilanjutkan dan diperdalam agar lebih diketahui apa tahapan yang harus dilakukan agar tingkat kinerja membaik dan pelayanan terhadap masyarakat akan lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. 1997. *Metodologi Penelitian Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi Pancasila*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Asyari, Safari Imam. 1983. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya, Usaha Nasional.
- Beratha, I Nyoman. 1982. *Desa: Masyarakat Desa dan Pembangunan Desa*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto. 1995. *Kinerja Publik*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir, HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Musa, Muhammad dan Titi Nurfitri. 1988. *Metodologi Penelitian*. Jakarta, CV. Fajar Agung.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 1990. *Pembangunan Masyarakat mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Osborne, David and Gaebler, Ted. 1997. *Mengusahakan Birokrasi (Mentransformasi Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik)*. Jakarta, PT. Pustaka Binaman Presido.
- Rasyid, Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta, PT. Yarsif Watampone.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta, LANRI.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Soehartono, Irawan. 2002. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial*

Lainnya. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.

Peraturan Daerah Kanupaten Langkat Nomor 24 Tahun 2000 tentang Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan. Kecamatan Babalan dalam Angka 2010

Supriatna, Tjahya. 1999. *Legitimasi Pemerintahan dalam Konteks Administrasi Publik dalam Rangka Memasuki Era Indonesia Baru.* Bandung, CV. Maulana.

Suradinata, Ermaya. 1996. *Organisasi Manajemen Pemerintahan dalam Kondisi Era Globalisasi.* Bandung, Ramadan.

_____. 1997. *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintahan.* Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Thoha, Miftah. 1990. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi.* Jakarta, Rajawali.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS).* Yogyakarta, Andi.

Wasistiono, Sadu. 2002. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Edisi kedua).* Bandung, Fokusmedia.

Wijaya, E. Juhana. 1999. *Pelayanan Prima.* Bandung, CV. Armico.

Yousa, Amri dkk. 2002. *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan.* Bandung, Citra Pindo.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 19 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Dalam Negeri dalam Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.