

# **KEMAMPUAN KERJA APARAT PEMERINTAH DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT TAHUNA BARAT KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**

**MEITA CHRISTINA SAGHEGHE**

**JOORIE M. RURU**

**HELLY F. KOLON DAM**

***Abstract :** This study aims to explain the extent of the work ability of government officials in service to the community in the West Tahuna District Office in Sangihe Regency. This study uses qualitative research, with primary and secondary data sources, then the data obtained by interview, documentation and observation. The collected data is then analyzed through data reduction and data presentation then conclusions and verification are carried out so that they can provide answers to the research problem. The results of this study indicate that the ability of the apparatus to provide services to the community in the West Tahuna District of the Sangihe Islands Regency is evident from intellectual abilities and physical abilities. 1. The intellectual ability of the apparatus to provide services to the community is seen from their educational background, understanding of the rules, previous positions and support from leaders and colleagues. 2. The physical ability of the apparatus in providing services to the community is good because it is supported by the age factor of relatively young employees, the ability to take advantage of new technological work facilities as well as the existence of a good working relationship with the leadership and coworkers. And in order to improve the ability of officials in providing services to the community in the District of West Tahuna, Sangihe Regency, it is necessary to create an employee capacity development program in accordance with the existing work. And the nature and character as an apparatus that is responsive and cares for the needs of the community must be owned by every state civil apparatus.*

## **PENDAHULUAN**

Kemampuan merupakan hal telah ada dalam diri kita sejak lahir. Kemampuan yang ada pada diri manusia juga bisa disebut dengan potensi. Potensi yang ada pada manusia pada dasarnya bisa diasah. Dalam hal ini banyak para ahli mengartikan kemampuan secara bervariasi akan tetapi pada dasarnya masih memiliki konteks yang sama, Hal tersebut didukung oleh pendapat Robbin yang mengartikan bahwa kemampuan merupakan sebuah kapasitas yang dimiliki oleh tiap-tiap individu untuk melaksanakan tugasnya.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah

jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social

Secara umum pelayanan administrasi kecamatan mencakup pelayanan surat pengantar dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan pengurusan surat Keterangan Pindah Tempat, pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK), pelayanan pengurusan Surat Keterangan

Catatan Kriminal (SKCK), pelayanan pengurusan Ijin Keramaian, pelayanan pengurusan Legalisasi, dan lain-lain.

Kemampuan aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik dan maksimal adalah salah satu kebanggaan dari setiap orang yang menerima pelayanan itu sendiri, khususnya pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Sangihe. Sesuai dengan pengamatan penulis pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Sangihe masih belum maksimal dilihat dari masih adanya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang ada di kantor Camat Tahuna Barat Kabupaten Sangihe seperti keterlibatan dari pimpinan dalam megawasi bawahannya dalam melakukan suatu pekerjaan atau dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sangat dibutuhkan keterampilan untuk melakukan berbagai aktifitas mental dari seorang pemimpin yaitu cara berfikir yang luas, dalam penyelesaian kebutuhan-kebutuhan masyarakat karena seperti fungsi dari pimpinan yaitu mengatur bawahannya, mengontrol bawahannya, dan bekerja sama untuk mencapai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat

Untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal juga dibutuhkan keterampilan dari aparatur yang fungsinya adalah memeberikan pelayanan kepada masyarakat seperti dalam mengoperasikan mesin-mesin pengetik yang belum terlalu mahir dan dibutuhkan pelatihan untuk para pemberi pelayanan dalam mengoperasikan mesin pengetik sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat dan merasa puas atas kerja dan pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

### **JENIS PENELITIAN**

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena

tentang apa yang dialami oleh objek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

### **FOKUS PENELITIAN**

Fokus dalam penelitian ini adalah menggambarkan sejauh mana kemampuan kerja aparat dalam pelayanan kepada masyarakat di kantor Camat Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe. Adapun teori yang digunakan yaitu :

1. Kemampuan Intelektual (Intellectual Ability), merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental (berfikir, menalar, dan memecahkan masalah).
2. Kemampuan Fisik (Phisycal Ability), merupakan kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan dan karakteristik serupa.

### **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian karena bertujuan untuk memperoleh data agar dapat dianalisis. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **a. Observasi**

Observasi (pengamatan) diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek. Pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan melalui cara berperan serta (partisipan) dan yang tidak berperan serta (non partisipan). Pada pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan pengamatan saja. Sedangkan pengamatan berperan serta melakukan dua peranan sekaligus, yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamati

#### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. wawancara merupakan percakapan antar dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.

c. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk pengumpulan data tentang hal-hal yang berhubungan dengan penelitian seperti : struktur organisasi, gambaran umum Kepala Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Sangihe, letak geografis, sejarah berdirinya, table atau grafik dan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Metode ini digunakan untuk melengkapi data data yang diperoleh dari wawancara dan observasi yang disebutkan diatas.

### **TEKNIK ANALISIS DATA**

Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data diperoleh sejak sebelum, memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai dilapangan. Namun faktanya analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data. Data terkumpul harus diolah sedemikian rupa sehingga menjadi informasi yang dapat digunakan dalam menjawab perumusan masalah yang diteliti.

### **PEMBAHASAN**

Pembahasan dalam penelitian ini disesuaikan dengan data dan fakta lapangan yang dalam kajiannya menggunakan konsep dan teori kemampuan kerja aparat serta diikuti dengan telaah pada penelitian terdahulu yang terkait. Pemerintah Kecamatan Tahuna Barat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten Kepulauan Sangihe. Pemerintah Kecamatan Tahuna yang dipimpin oleh Camat dan dibantu oleh para staf di kantor

kecamatan dan didukung oleh pemerintah kelurahan yang ada di enam kelurahan.

Pada penyelenggaraan kerja setiap hari, pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Tahuna Barat melayani masyarakat dalam bidang pelayanan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, kesejahteraan sosial, pemberdayaan masyarakat maupun pelayanan umum. Dengan memperhatikan visi dan misi yang ada, nyata terlihat bahwa pimpinan dan staf yang ada di Pemerintah Kecamatan Tahuna menghendaki adanya penyelenggaraapemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat yang bermutu tinggi berbasis teknologi sehingga dapat terwujud sistem kerja yang cepat, tuntas, akuntabel, transparan dan tepat waktu.

Untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang cepat, tuntas, akuntabel, transparan dan tepat waktu maka dibutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik. Robbins dan Judge (2009:67-61) mengemukakan bahwa memahami kemampuan seseorang dapat terlihat dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual (*intelectual ability*) merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental (berfikir, menalar, dan memecahkan masalah) dan kemampuan fisik (*physical ability*) merupakan kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan dan karakteristik serupa.

Kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang termasuk pegawai di Kantor Camat Tahunan Barat yang terlihat pada aktivitas berpikir, bernalar dan memecahkan masalah. Telaah atas kemampuan berpikir, bernalar dan memecahkan masalah ditelusuri dalam penelitian ini dengan mengkaji dan memahami latar belakang pendidikan pegawai. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa latar belakang pendidikan merupakan hal penting yang membantu pegawai dalam menjalankan pekerjaan. Sebagian besar pegawai memiliki tingkat pendidikan SMA

dan sarjana strata satu (S1). Keadaan ini menjadi hal yang baik yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan tahunan Barat dalam menjalankan tugas guna mencapai visi dan misi organisasi.

Penjelasan mengenai kemampuan intelektual (*intellectual ability*) sejalan dengan yang dikemukakan Silalahi (2007) mengenai kemampuan konseptual yang menunjuk pada kemampuan mental untuk mengkoordinasi dan memadukan semua kepentingan dan kegiatan organisasi. Lebih lanjut dijelaskan kemampuan untuk melihat masalah-masalah individual dan masalah-masalah organisasional dalam bagian-bagiannya dalam hubungannya dengan gambaran keseluruhannya sebagai kesatuan yang kait-mengait, bergantung dan saling mempengaruhi satu sama lain.

Memahami kemampuan intelektual dalam pelaksanaan tugas juga nyata terlihat dari aktivitas pegawai yang menjadikan aturan sebagai salah satu pijakan penting yang digunakan oleh pegawai dalam menyelesaikan masalah. Hal ini menjadi penting sebab dengan didasarkan pada aturan atau kebijakan yang berlaku maka pegawai akan dengan mudah bertindak ataupun mengambil langkah atas permasalahan kerja yang dihadapi. Selain itu pula ditemukan bahwa pengalaman kerja pada jabatan sebelumnya serta masalah yang pernah dihadapi menjadi bekal bagi pegawai dalam menyelesaikan masalah dan mengambil tindakan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian dari Agune dkk (2018) bahwa kemampuan juga banyak berkaitan dengan tingkat pendidikan pelatihan yang diikuti serta pengalaman yang ada.

Untuk dapat menjadikan pegawai mampu melaksanakan tugas dengan baik maka pimpinan memegang peranan yang sangat penting. Dikemukakan oleh para informan bahwa dukungan dari pimpinan dan rekan kerja menjadikan pegawai memiliki kemampuan dalam bersikap dan bertindak. dalam hal ini pimpinan memiliki peranan yang penting dalam membentuk kemampuan

intelektual pegawai. Pimpinan organisasi yang diberi kewenangan untuk memimpin, mengendalikan akan tetapi juga mengarahkan dan memotivasi yang dipimpinnnya. Dengan kemampuan memimpin yang baik serta sesuai dengan kebutuhan staf maka akan membuat pegawai merasa nyaman dan bekerja dengan baik. Dalam situasi yang demikian maka setiap potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai akan dengan leluasa difungsikan dalam bekerja.

Untuk dapat menyeimbangkan kemampuan kerja dan membekali pegawai dengan potensi yang baik dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat maka dipenuhi dengan mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan dan pendidikan kedinasan berdasarkan struktur jabatan. Langkah ini perlu direncanakan dengan baik oleh pimpinan sehingga dapat direalisasikan untuk memenuhi kebutuhan akan kemampuan kerja pegawai.

Kemampuan pegawai yang menjadi kajian dalam penelitian ini berkaitan dengan kemampuan fisik. Jika memperhatikan aktivitas kerja di Kantor Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe nyata terlihat bahwa aktivitas kerja pegawai bukan hanya berada di dalam kantor. Akan tetapi banyak kegiatan yang dilakukan di luar kantor. hal ini sejalan dengan salah satu fungsi yang dijalankan yaitu fungsi koordinasi.

Faktor usia juga akan sangat berkaitan dengan pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan dan memanfaatkan sarana kerja. Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe yang berupaya menjadikan pemanfaatan teknologi sebagai sarana yang penting dalam mempercepat pelayanan kepada masyarakat perlu didukung oleh pegawai yang memiliki kemampuan dan kemauan untuk menyesuaikan diri dengan teknologi baru seperti komputer dan internet. Kemampuan dalam menggunakan sarana kerja dengan teknologi baru juga berkaitan dengan usia dan rasa ingin tahu pegawai. Oleh karenanya harus ditekankan dan dipahami bahwa

menjadikan pegawai dapat bekerja dengan baik memerlukan dukungan fisik yang baik bukan hanya dari usia akan tetapi semangat dan motivasi yang mau dan mampu melakukan penyesuaian diri dengan perkembangan teknologi baru.

Selain dapat menyesuaikan diri dengan menggunakan teknologi baru melalui dukungan sarana kerja kemampuan fisik pegawai juga akan sangat berkaitan dengan kemampuan dalam berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi merupakan hal yang baik dan harus dimiliki oleh pimpinan kecamatan dan kelurahan. Kemampuan seseorang juga berkaitan dengan karakter yang dimiliki. Pegawai yang adalah aparatur sipil negara merupakan pelayan masyarakat. Sehingga harus dipahami bahwa sebagai seorang pelayan yang bertugas melayani masyarakat dalam bidang pelayanan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, kesejahteraan sosial, pemberdayaan masyarakat maupun pelayanan umum haruslah memiliki karakter pelayan yang relah dan mau dengan tulus hati melayani.

Dengan memahami bahwa pegawai yang ada di Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe sangat beragam kemampuannya maka diperlukannya kerjasama tim dan hubungan kerja antara pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan sangat membantu terlaksananya pelayanan yang berkualitas pada masyarakat. Kelebihan dan kekurangan dalam hal kemampuan intelektual dan fisik dapat saling melengkapi melalui dukungan kerja sama antar semua pegawai yang ada. Sehingga untuk dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas melalui dukungan pemanfaatan kemampuan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe dapat terjadi dan terlaksana dengan baik.

## **PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwa

kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe terlihat dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

1. Kemampuan intelektual aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dilihat dari latar belakang pendidikan, pemahaman akan aturan, jabatan sebelumnya serta dukungan dari pimpinan dan rekan kerja. Kesulitan aparat dalam mengembangkan kemampuan intelektual ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat ketika beban kerja yang terlalu tinggi atau padatnya pekerjaan yang dihadapi.
2. Kemampuan fisik aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik karena didukung oleh faktor usia pegawai yang relatif muda, kemampuan dalam memanfaatkan sarana kerja teknologi baru serta adanya hubungan kerja yang baik dengan pimpinan dan rekan kerja. Kemampuan fisik aparat yang kurang mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ketika tidak memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik serta tidak adanya karakter yang responsif dan peduli kepada kebutuhan masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan yang ada maka guna perbaikan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe disarankan :

1. Perlu untuk membuat program pengembangan kemampuan pegawai yang sesuai dengan pekerjaan yang ada.
2. Sifat dan karakter sebagai aparat yang responsif dan peduli kepada kebutuhan masyarakat harus dimiliki oleh setiap aparat sipil negara.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Kreitner Robert, 2005. *Kemampuan Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat

Moleong, Lexy J. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung PT Remaja

Rosdakarya.

Moleong, L.J 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya

Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi

Aksara

Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT.Indeks Kelompok

Gramedia

Robbins, Stephen. P & Judge Timothy. A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta :

: Salemba Empat.

### **Sumber lain**

Undang-undang No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Agune, D. W. Tulusan, F dan Palar, N. (2018). *Kemampuan Lurah pada*

*Koordinasi Pembangunan di Kelurahan banjer Kecamatan Tikala Kota Manado.*

*Jurnal Administrasi Publik*. Volume 4 (57).

Bando, P. A. Ogotan, M. dan Palar, N. R. A. 2018. *Kemampuan Kerja Tenaga*

Medis di Pusat Kesehatan Masyarakat Taripa Kecamatan Pamona Timur

Kabupaten Poso. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 4 (64).

Mufara Y, Tulusan, F dan Londa, V. 2018. *Efektivitas pelaksanaan Tugas*

Pegawai di Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat

. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 4 (57).