

**KINERJA KEPALA DISTRIK TEMBAGAPURA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN MIMIKA**

*Eminus Sugumol¹
Frans Singkoh²
Trintje Lambey³*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Kepala Distrik Tembagapura dalam meningkatkan pelayanan publik, metode yang digunakan adalah kualitatif, hasil penelitian menunjukkan peran dari kepala distrik dalam meningkatkan pelayanan publik dengan baik, hal ini terlihat berdasarkan fokus penelitian melalui responsivitas atau daya tanggap dari kepala distrik dalam menangani persoalan pelayanan public sesuai dengan harapan masyarakat, meskipun hal ini harus diimbangi oleh kinerja dari aparat distrik dalam memberikan pelayanan, selanjutnya kinerja berdasarkan akuntabilitas dan tanggung jawab saling berhubungan sebagai bagian dari sistem yang menyeluruh, peningkatan pelayanan melalui kinerja pegawai yang terkoordinasi dan melalui pelayanan prima, agar dapat terciptanya informasi tentang data-data yang ada pada distrik tembagapura yang didasarkan pada informasi manajemen pada masing-masing bidang

Kata Kunci: Kinerja, Kepala Distrik, Pelayanan Publik.

¹*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.*

²*Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi.*

³*Sekretaris Penguji/Pembimbing Skripsi*

Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2001 Tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua Otonomi khusus daerah papua berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2001 Tentang otonomi khusus bagi propinsi papua UU ini sangat di tekankan menciptakan kesejahteraan rakyat papua yang mana di dalamnya terdapat empat program prioritas yang di antaranya : Bidang Pendidikan, Bidang Kesehatan, Bidang Pemberdayaan Ekonomi Rakyat, dan pembangunan infrastruktur. Sebagai suatu organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, Distrik/kecamatan menghadapi banyak masalah. Sebagai organisasi administratif, maka masalah yang dihadapi juga lebih banyak bersifat manajerial dibandingkan misalnya dengan masalah yang bersifat politis. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitasnya (asal usul, pendidikan, umur, maupun kemampuan ekonomi) karakteristik wilayah maupun banyaknya Kampung/Desa/ kelurahan dilingkungan kerjanya. Studi tentang Distrik/kecamatan di Indonesia telah dilakukan oleh para ahli baik dari dalam maupun luar negeri, meskipun jumlahnya masih relatif terbatas. Beberapa studi yang menonjol misalnya oleh D.D. Fagg tahun 1958 yang mengkaji Kepala Distrik dengan kantornya. Selain itu terdapat studi lain yang dilakukan oleh Nico Scohlte Nordholt (1987) yang mengkaji organisasi pemerintahan di Distrik dengan menitikberatkan pada hubungan kepala Distrik dengan Lurah

Fungsi utama pemerintah daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004,

sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah kecamatan/distrik 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/distrik yang kurang memperhatikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada karakter birokrasi perangkat kecamatan/distrik yang belum sesuai harapan di wilayahnya. Sejalan dengan otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana di sebutkan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah merupakan perwujudan pertanggungjawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah yang merupakan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Perkataan administrasi berasal dari bahasa latin ad+ministrare, suatu kata kerja yang berarti melayani, membantu, menunjang, atau memenuhi. Dari perkataan itu terjadi kata benda "*Administratio*" dan kata sifat "*Administrativus*". Dalam masyarakat awam istilah "tata usaha" bahkan yang lebih buruk lagi istilah administrasi di artikan dengan sejumlah uang yang harus di bayar pada saat masyarakat mengurus surat-

surat.(Dr.Hardiyansah,Msi hal-10). Kualitas pelayanan juga berhubungan dengan jumlah aparat kantor kecamatan/distrik 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/distrik terhadap pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya pelayanan yang baik dari kantor kecamatan/distrik.

Distrik di bawa pimpinan camat bagaimana tugas dan tanggung jawab kinerja kepala distrik dalam meningkatkan pelayanan publik di distrik tembagapura visi,misi dan program kerja kepala distrik memberikan pelayanan terhadap masyarakat setempat. Pelayanan yang diberikan harus dilakukan 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. 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/distrik khusus di Distrik Tembagapura pemberian pelayanan surat menyurat izin usaha, surat jalan atau ijin, keterangan/ dominsili,dan pemberdayaan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat mengurangi kemiskinan dan, surat permohonan akte kelahiran,dan lain-lain masyarakat memerlukan perhatian yang serius dan tanggung jawab moral yang tinggi. Hal itu merupakan tantangan tersendiri bagi aparatur pemerintah distrik, khususnya

kepala distrik, 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.

Menurut soewarno handayaniingrat mengatakan administrasi secara sempit berasal dari kata administrasi (Bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan cata mencatat,surat menyurat,pembukuan ringan, ketik mengetik,agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (1988:2) dari definisi tersebut dapat di simpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan catat mencatat, surat menurut,pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya di maksud untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika di butuhkan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kinerja kepala distrik dalam pelayanan publik, sedangkan secara khusus adalah untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja aparat distrik dalam pelayanan masyarakat

Tinjauan Pustaka

Kinerja adalah dalam bahasa indonesia dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing yaitu prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. Konsep kinerja (*performance*) dapat di definisikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Kinerja bisa juga dapat di katakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang di lakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentuyang di gunakan (input). Selanjutnya,kinerja juga

merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerja sama di antara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen, sedangkan organisasi adalah (sekelompok orang dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi kinerja organisasi adalah hasil kerja yang didapatkan di dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja organisasi publik dikemukakan oleh Agus Dwiyanto ialah sebagai berikut. “Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya kabur akan tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki *stakeholders* yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi swasta. Stakeholders dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu dengan yang lainnya, akibatnya ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholders juga menjadi berbeda-beda” (Agus Dwiyanto, 2008: 49)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa untuk mengukur kinerja organisasi publik cukuplah sulit karena bersifat multidimensional karena stakeholder memiliki kepentingan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan mereka masing-masing. Beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik

menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya *Reformasi kebijakan publik* indikator-indikator atau kriteria-kriteria organisasi publik adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, akuntabilitas. Indikator-indikator atau kriteria-kriteria tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan, produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan

publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

e. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. (Agus Dwiyanto 2008: 50-51)

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsi tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini sejalan dengan pandangan Prabu (2001: 67). Kemudian Armstrong (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 di atas 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 dalam Kebijakan Kinerja Karyawan. Menurut Prawirosentoso (1997:186), yang mengartikan kinerja dalam bahasa Inggris sebagai performance.

Pelayanan Pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya, dan oleh karena itu tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya (David Osborn, 1997:192). Pelayanan Umum seperti di kemukakan oleh R.E Lonsdale yang dikutip 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 disediakan oleh masyarakat melainkan harus dilakukan 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 diterima masyarakat. Hal ini kalau diteliti 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.

Metode Penelitian

Penelitian termasuk penelitian kualitatif, di mana data yang di peroleh melalui sumber data akan di analisis dan di deskripsikan sehingga data-data yang ada menjadi fenomena yang di

teliti. Penelitian ini akan dilaksanakan selama satu sampai dua minggu di Distrik Tembagapura Kabupaten Mimika Provinsi Papua. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan induktif yang berusaha untuk memahami masalah berdasarkan fakta tentang kenyataan yang berada di lokasi penelitian. Kemudian dilakukan penelahan agar dapat diperoleh gambaran yang jelas serta sistematis dalam rangka pemecahan masalah yang dihadapi.

Fokus penelitian ini adalah kinerja kepala distrik dalam meningkatkan pelayanan publik, yaitu:

1. Responsivitas:
2. Responsibilitas:
3. Akuntabilitas:

Yang menjadi informan penelitian ini adalah:

1. Kepala distrik
2. Sekretaris distrik
3. Staf distrik
4. Masyarakat yang pernah membutuhkan jasa layanan di distrik Tembagapura

Hasil Penelitian

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 atau 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 distrik pelayanan tersebut dilakukan oleh aparat kantor distrik. Sasaran dari manajemen pelayanan yang dilakukan

oleh aparat kantor distrik 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 Kepala distrik di Distrik Tembagapura Kabupaten Mimika 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 Distrik Tembagapura 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 kuantitas yang dicapai oleh seorang aparat dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk melihat secara nyata sejauhmana kinerja Kepala Distrik Tembagapura terhadap pelayanan masyarakat yang diharapkan dapat menunjang meningkatkan pelayanan public. dapat dilihat pada pembahasan bab ini. Pembahasan berikut berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari observasi penulis di lapangan, dokumentasi, dan wawancara langsung yang dilakukan dengan sejumlah responden pada penelitian 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 Distrik Tembagapura dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menilai kinerja instansi pemerintah, Dwiyanto (1995:7) menjelaskan ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. Responsivitas

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

Distrik/ Kecamatan merupakan lembaga pemerintah yang adalah ujung tombak pemerintah dalam memberikan pelayanan masyarakat. Berdasarkan hal ini senantiasa dituntut optimalisasi kinerja aparat pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Pemerintah Distrik Tembagapura telah menyusun tata ruang kantor distrik 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.

Daya tanggap (*responsiveness*) Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan". Sedangkan menurut Parasuraman dalam tjiptono (1998:69) salah satu dimensi dalam

melihat kualitas suatu pelayanan adalah Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan yang ada, menunjukkan aparat sangat tanggap dan meresponi pengguna layanan. Informan yang diwawancarai mengatakan bahwa respon petugas sudah baik/tanggap. Kepala Distrik selaku pimpinan sangat responsive dalam melayani masyarakat hal ini sesuai dengan penuturan Informan masyarakat Bapak Lukas beliau mengatakan: *dalam melayani masyarakat di kantor bapak kepala distrik selalu bersikap baik, selalu memperhatikan setiap masyarakat yang datang ke kantor untuk membuat surat dan kebutuhan lainnya.*

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu Maria seorang, beliau mengatakan, *waktu saya mengurus pengukuran tanah, petugas langsung menanyakan keperluan saya dan mengarahkan saya untuk melengkapi berkas-berkas yang diperlukan dan terlihat aparat tersebut sanga menguasainya dan cepat menanggapi ternyata memang ini sesuai dengan instruksi dari bapak kepala distrik.* Kedua pernyataan diatas menjadi dasar bagi penulis untuk mengambil kesimpulan bahwa daya tanggap kepala distrik cukup baik, hal ini perlu diperhatikan bahwa petugas piket harus selalu siap ditempat agar kesan pertama masyarakat sudah baik.

Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintahan Distrik Tembagapura adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kesempatan kepada aparat Pemerintaharr Kecamatan Banda Sakti 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 Kepala Distrik Tembagapuraa, bahwa ia selalu 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 rnengikuti berbagai pendidikan dan latihan, diharapkan dapat meningkatkan kualitas aparat tersebut yang akhinya 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 Distrik Tembagapura disimpulkan bahwa sarana yang ada perlu dilengkapi lagi. Yang perlu mendapatkan perhatian utama dari aparat Pemerintahan Distrik Tembagapura adalah perlengkapan alat-alat di kantor baik alat tulis maupun kelengkapan lainnya karena menyangkut pelaksanaan tugas sehari-hari. Kepala Distrik Tembagapuraa secara berangsur-angsur melengkapi sarana yang ada terutama yang dirasakan kurang oleh aparat pemerintahan kantor Distrik, yang sangat berpengaruh terhadap

kelancaran pelaksanaan tugas, disamping melengkapi sarana lainnya untuk inenjamin terlaksananya tugas dengan baik.

3. Pengawasan Oleh Camat/Kepala Distrik

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. Kepala Distrik Tembagapura 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 kelja

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

Kepala Distrik secara rutin atau insidental menyelenggarakan rapat staf atau pertemuan dalam rangka mengawasi dan mengetahui pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat distrik rapat staf diselenggarakan oleh Kepala Distrik

Tembagapura 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.

e. Membuat rencana kerja harian

Setiap kegiatan akan berhasil dengan dengan baik jika dilakukan melalui perencanaan yang matang. Hal ini berlaku pula di kantor Distrik Tembagapura. 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 Kepala Distrik tembagapura selaku unsur pimpinan. Laporan hasil pekerjaan yang ditugaskan kepada aparat distrik tersebut. Laporan hasil pekerjaan dari aparat kecamatan kepada kepala distrik 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 kepala distrik meminta laporan dalam bentuk lisan. Penulis menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan kinerja aparat, pemerintah Tembagapura telah melakukan berbagai upaya yaitu memberikan kesempatan bagi aparat untuk mengikuti pendidikan dan latihan, penyediaan fasilitas dan pengawasan oleh walaupun secara keseluruhan upaya-upaya tersebut masih kurang dalam implementasinya.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian berdasarkan focus penelitian, dapat disimpulkan bahwa :

1. Peran dari Kepala Distrik Tembagapura dalam meningkatkan pelayanan publik dapat disimpulkan berjalan dengan baik, hal ini terlihat berdasarkan focus penelitian melalui responsivitas atau daya tanggap dari kepala distrik dalam menangani persoalan pelayanan public sesuai dengan harapan masyarakat, meskipun hal ini harus diimbangi oleh kinerja dari aparat distrik dalam memberikan pelayanan.
 2. Akuntabilitas dan tanggung jawab saling berhubungan sebagai bagian dari sistem yang menyeluruh. Dari hasil penelitian yang dilakukan Selain peningkatan pelayanan melalui kinerja pegawai yang terkoordinasi dan melalui pelayanan prima, misi lain Distrik Tembagapura adalah terciptanya informasi tentang data-data yang ada pada Distrik Tembagapura yang didasarkan pada informasi manajemen pada masing-masing bidang.
 3. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan public di Distrik Tembagapura adalah, Kurangnya Pendidikan dan Latihan Aparat, kurangnya prasarana pendukung pelayanan seperti computer dan printer, kurangnya pengawasan dari kepala distrik sehingga sering terjadi kekosongan pada piket serta kurangnya motivasi dari kepala distrik yang tidak menerapkan *reward and punishment*.
- memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.
 2. Perlu adanya koordinasi dengan pemerintah kabupaten untuk memberikan pelatihan dan penambahan pendidikan bagi aparat, dengan memberikan tugas belajar ke luar daerah untuk menambah kualitas dan kapasitas aparat sehingga dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan pelayanan public di Kecamatan Tembagapura.
 3. perlu adanya dukungan dana serta keseriusan pemerintah distrik khususnya kepala distrik untuk menambah sarana dan prasarana pendukung pelayanan seperti computer dan printer. Dan perlu adanya pengawasan melekat kepada aparat dalam pemberian pelayanan sehingga dapat meningkatkan disiplin aparat dengan cara memberikan penghargaan kepada aparat yang berprestasi dan memberikan hukuman bagi aparat yang membuat pelanggaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Kinseng, Rilus A. 2008. Kecamatan Di Era Otonomi Daerah: Status Dan Wewenang Serta Konflik Sosial. Bogor: LPPM IPB Dan USAID. Maksum,
- Irfan Ridwan. 2007. Birokrasi Patrimonial Di Kabupaten Dan Kota. Jurnal Ilmu
- 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.

Saran

1. Perlu ditingkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti meningkatkan kedisiplinan, ketaatan bawahan terhadap atasan sehingga dengan ketegasan tersebut, membuat aparat mampu

- 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.
- Moerir, 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.
- 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