

KINERJA DARI APARAT PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GIRIAN KOTA BITUNG

Dorifina Kalangie¹
Johannis Kaawoan²
Neni Kumayas³

Abstrak

Pelayanan publik adalah fungsi pemerintah kecamatan yang bisa berjalan dengan baik atau tidak. Penelitian ini mendalami bagaimana kinerja dari aparat pemerintah dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung. Metode yang dipakai adalah metode penelitian kualitatif yang mendapatkan datanya dari hasil pengamatan, wawancara dan studi dokumen. Berdasarkan hasil penelitian kinerja aparatur kecamatan Girian dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, meski sebagian belum sesuai harapan masyarakat. Penilaian ini diukur dari Kuantitas Kinerja Aparatur, Kualitas Kerja Aparatur, Pemanfaatan Waktu, Kehadiran Pegawai, Kerjasama. Pelayanan publik pemerintah kecamatan Girian dilihat pada pelayanan registrasi/pengesahan/legalisir surat kependudukan, surat keterangan usaha, surat ijin tinggal sementara, pembuatan Akta Jual Beli Tanah (AJB) yang dilakukan oleh camat sebagai PPAT. Jadi kinerja aparat pemerintah kecamatan dalam hal pelayanan publik pada kecamatan Girian Kota Bitung, telah sesuai dengan harapan masyarakat dan perlunya memperbaiki beberapa kelemahan seperti keterlambatan, ketidakrajinan oknum aparat, dan lain sebagainya.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan public diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Secara umum permasalahan Pelayanan Pubik yang muncul di kehidupan bermasyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas

dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang publik service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Undang-Undang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu membangun sistem pelayanan publik dan kinerja aparat pemerintah yang handal adalah keniscayaan bagi daerah kalau mereka ingin meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah

mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah, Pemerintah berharap pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di Daerahnya. Ketika manajemen pelayanan diserahkan ke Daerah, kesempatan warga untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan seharusnya menjadi semakin terbuka. Kecenderungan prosedur pelayanan hanya mengatur kewajiban dan mengabaikan hak-hak pengguna pelayanan publik menjadi salah satu sebab mengapa penyelenggaraan pelayanan publik sering menjadi sumber ketidakpuasan warga terhadap Pemerintah. Penyelenggara pelayanan cenderung menempatkan dirinya sebagai penguasa, yang memiliki kedudukan yang lebih tinggi daripada pengguna dan dapat berbuat seenaknya dalam mengelola pelayanan publik. Akibatnya, penyelenggara pelayanan publik sering menjadi arena konflik antara Pemerintah dengan warganya. Sebuah sumber menunjukkan beberapa sebab kinerja pelayanan publik di Daerah pada umumnya masih jauh dari yang diharapkan. Pertama, penyelenggaraan pelayanan selama ini cenderung dianggap sebagai domain rezim pelayanan.

Jenis pelayanan, kualitas, dan cara pelayanan sepenuhnya ditentukan oleh rezim pelayanan. Warga tidak memiliki kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal terkait dengan pelayanan yang dibutuhkannya. Akibatnya, pelayanan yang diberikan oleh Daerah sering tidak sesuai dengan aspirasi dan kebutuhannya. Kedua, prosedur pelayanan cenderung hanya mengatur

kewajiban dari warga pengguna, tetapi hak-haknya tidak pernah diatur dan dilindungi. Prosedur juga sering gagal mengatur mengenai kewajiban dari penyelenggara pelayanan. Akibatnya, rezim pelayanan dapat memperlakukan warga pengguna seenaknya. Tidak adanya pengaturan tentang hak-hak warga membuat proses pelayanan publik menjadi penuh dengan ketidakpastian.

Tinjauan Pustaka

Terminologi kinerja merupakan suatu istilah dalam manajemen yang didefinisikan melalui perspektif atau sudut pandang yang berbeda oleh para ahli. Konseptualisasi tersebut sangat bergantung dari implementasi Institusi apa pengertian tersebut ditempatkan. Dari pengertian tersebut "Performance" juga berarti pretasi kerja, pelaksanaan kerja, prestasi kerja, pncapaian kerja, hasil kerja, atau penampilan kerja (LAN, 1992). Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1989), dikatakan bahwa kinerja adalah tinglat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Bataan terebt mengandung makna bahwa kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan dapat tercapai dengan baik.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006:378) mengatakan bahwa Indikator Kinerja, yakni :

1. Kuantitas Kerja

Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar dan norma) dengan kemampuan sebenarnya

2. Kualitas Kerja

Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja.

3. Pemanfaatan Waktu

Yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan instansi

4. Tingkat Kehadiran

Asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika kehadiran pegawai dibawah standar kerja yang ditetapkan maka pegawai tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi instansi.

5. Kerjasama

Keterlibatan seluruh pegawai dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi. Kerja sama antara pegawai dapat ditingkatkan apabila pimpinan mampu memotivasi pegawai dengan baik.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini mempelajari secara intensif latar belakang serta interaksi lingkungan dari unit-unit sosial yang menjadi subjek yaitu Pemerintah Kecamatan Girian. Peneliti kualitatif bertujuan untuk menjelaskan secara terperinci tentang fenomena sosial tertentu (Lexi Moleong, 2006). Dalam penelitian ini data yang diperoleh akan dianalisis serta dideskripsikan berdasarkan penemuan fakta-fakta lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Girian - Bitung yang berlokasi di Kantor Kecamatan Girian.

Hasil Penelitian

Kecamatan Girian terbentuk berdasarkan PERDA Nomor 03 Tahun 2007 tanggal 31 Agustus 2007 dan diresmikan berdasarkan SK Walikota Bitung Nomor 05 Tahun 2007 pada Tanggal 10 Oktober Tahun 2007. Terbentuknya Kecamatan Girian hasil pemekaran dari Kecamatan Bitung

Barat yang sekarang menjadi Kecamatan Matuari. Secara administratif Kecamatan Girian terbagi menjadi Tujuh (7) Kelurahan. Luas wilayah Kecamatan Girian Kota Bitung menurut data yang diperoleh di kantor kecamatan adalah ± 524,44 Ha. Kecamatan Girian memiliki jumlah penduduk ± 28.355 jiwa yang terdiri dari laki-laki 14.3386 jiwa dan perempuan 13.946 jiwa, wajib KTP 16.236 jiwa dan Kepala Keluarga 6.180 KK. Penelitian ini merupakan analisa tentang kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Girian Kota Bitung, menyangkut pelayanan registrasi/pengeuhan/legalisir surat kependudukan, surat keterangan usaha, surat izin tinggal sementara, pembuatan Akta Jual Beli Tanah (AJB) yang dilakukan oleh Camat sebagai PPAT, informan dalam penelitian ini adalah: Camat, dan masyarakat yang pernah melakukan pengurusan surat-surat kependudukan, dan Akta Jual Beli Tanah, yang oleh peneliti diperoleh sebanyak 3 orang, dengan klasifikasi 2 orang sebagai masyarakat biasa, dan 1 orang sebagai wiraswasta, dimana pengurusan Akta Jual Beli tanah digunakan untuk tempat usaha/toko bangunan. Berikut ini akan disampaikan hasil wawancara dari beberapa informan: Camat mengatakan bahwa: "dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk pembuatan akta tanah di kecamatan girian saya selalu mengedepankan aturan, dalam arti bagi yang telah memenuhi syarat untuk diurus dan dikeluarkan AJB, segera saya buat AJBnya".

AW sebagai warga yang pernah mengurus AJB mengatakan bahwa: "selama pengurusan AJB saya tidak pernah mengalami kesulitan atau dipersulit, karena bapak Camat sebagai

Pejabat Pembuat Akta tanah sangat partisipatif, hal ini juga didukung oleh persyaratan yang telah saya lengkapi terlebih dahulu”. Berbeda dengan RT salah seorang warga mengatakan: “selama saya mengurus AJB dikantor kecamatan ada sedikit kendala yang saya temui, dimana untuk biaya pengurusannya saya rasa diminta agak mahal, pada saat itu saya tidak terlalu paham mekanisme pembuatan AJB, sehingga saya hanya mengiyakan saja apa yang diminta untuk biaya pengurusan ini, tetapi karena pada saat itu dana yang ada pada saya belum mencukupi, hingga pengurusan AJB agak tertunda”.

Menanggapi keluhan tersebut Camat mengatakan bahwa: “selama pengurusan AJB yang saya layani, semua biaya dan ketentuan yang harus dipenuhi selalu disampaikan kepada pemohon, sehingga tidak ada kongkalingkong dalam pengurusan AJB ini, dan setiap warga yang bermaksud membuat AJB mengerti dan paham akan ketentuan serta biaya yang dibutuhkan”. AW mengatakan: “selama pengurusan AJB, saya sangat paham akan mekanisme dan biaya yang dibutuhkan, hal ini tentunya sifat partisipatif camat dalam menyampaikan syarat yang harus dipenuhi serta transparansi dalam memberikan uraian/perincian biaya yang diperlukan dalam pengurusan AJB”.

RT mengatakan: “saya merasa bahwa bapak camat dalam memberikan pelayanan AJB sangat pilih kasih, kebetulan saya ini salah seorang warga yang hidupnya pas-pasan, mungkin karena saya tidak seperti warga lainnya yang berkecukupan dalam mengurus AJB, bapak camat terkesan menunda-nunda pelayanan pembuatan AJB ini”.

1. Kuantitas Kerja

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh bahwa sepanjang tahun 2016 pelayanan publik, baik pelayanan surat-surat kependudukan, pelayanan AJB dan pelayanan surat ijin tinggal sementara banyak yang telah diselesaikan. Berdasarkan informasi yang diberikan camat melalui wawancara dengan peneliti diperoleh informasi bahwa: semua kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan pada dasarnya sudah terpenuhi dan terlayani semua tanpa terkecuali. Hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melakukan pengurusan legalisir surat kependudukan yaitu kartu keluarga mengungkapkan selama melakukan pengurusan surat pengesahan tidak pernah mengalami kendala berarti, dimana pelayanan yang diberikan berlangsung dengan baik dan cepat.

Menanggapi hal tersebut, camat mengungkapkan bahwa harus diakui keterlambatan memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila tidak berada ditempat, bukan kemauan kami untuk tidak berada di kantor, tetapi seringkali kami dipanggil oleh pemerintah kota menghadiri suatu rapat atau kegiatan lain secara mendadak, namun ada langkah antisipatif yang telah kami lakukan, apabila ada masyarakat yang meminta pelayanan-pelayanan, biasanya ia sudah menandatangani blangko surat tinggal diisi identitasnya oleh petugas kecamatan, namun tidak bisa berlaku bagi masyarakat yang minta pengesahan, karena ditandatangani diatas foto copy dari KK atau KTP yang bersangkutan. Jadi pada dasarnya pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pemerintah kecamatan Girian Kota Bitung, sebagiannya sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan.

2. Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat mengenai peningkatan kualitas kerja dapat dilakukan melalui pembinaan pegawai seperti pembinaan pegawai dapat diukur melalui tiga faktor yang terdiri dari Pembinaan disiplin, Pembinaan karir dan Pembinaan etika profesi. Pembinaan disiplin dibagi yaitu penegakan disiplin yang meliputi kegiatan mengikuti apel pagi dan sore, menandatangani daftar hadir, setelah masuk jam kerja wajib berada diruangan kerja, dan kedua, pemberian sanksi yaitu memberikan hukuman kepada pegawai yang tidak disiplin.

Selanjutnya sekretaris kecamatan menambahkan bahwa pembinaan pegawai dapat dilakukan melalui: Pembinaan karir dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan yaitu upaya yang dilakukan instansi untuk menambah pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai. Selanjutnya promosi yaitu memberikan kesempatan kepada pegawai pada satu tugas yang lebih baik dalam suatu organisasi. Dan yang terakhir bimbingan dan pengarahan yaitu upaya yang dilakukan pimpinan dalam memberikan saran terhadap pelaksanaan tugas". Peningkatan kualitas kerja yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Girian berdasarkan hasil wawancara dilakukan melalui upaya pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan kecamatan, pembinaan dilakukan pula melalui etika profesi yaitu memotivasi pegawai dengan memberikan dorongan kepada pegawai akan pentingnya tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaannya.

3. Pemanfaatan Waktu

Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan dalam penyelesaian pengurusan surat-surat. Berkenaan

dengan masalah waktu, berapa lama waktu yang diperlukan untuk pelayanan surat kependudukan di kantor camat Girian, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala seksi pemerintahan kecamatan girian, menyatakan bahwa: "Dalam menyelesaikan pelayanan surat kependudukan bagi masyarakat, membutuhkan waktu yang tidak lama, karena kami berusaha untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. namun penyelesaiannya itu juga bergantung pada situasi maupun kondisi yang ada, seperti kelengkapan berkas yang menjadi syarat kepengurusan tersebut".

Selain itu terdapat pendapat lain yang diutarakan oleh salah satu staf kecamatan yang menyatakan bahwa "Waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pelayanan tergantung dari penerima pelayanan itu sendiri. Kalau mereka sudah memenuhi persyaratan yang ada dan sudah lengkap sudah pasti pengurusannya selesai tepat pada waktunya". Adapun pendapat dari penerima layanan salah satu masyarakat yang menyatakan: "Pelayanan yang saya terima tidak berbelit-belit dan selesai tepat pada waktunya karena saya sebagai penerima layanan sudah memenuhi semua persyaratan, aturan dan prosedur yang dibutuhkan untuk pengurusan AJB ini." Berdasarkan jawaban informan pada wawancara dapat dinilai bahwa pegawai Kecamatan Girian sering menyelesaikan tugasnya pada waktu yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan jawaban informan yang menjawab sering menyelesaikan tugas pada waktu yang telah ditentukan. Kemudian ada juga pegawai yang mampu menyelesaikan tugas lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. Namun kadang-kadang ada juga pegawai Kecamatan Girian menyelesaikan tugas lebih dari waktu

yang telah ditentukan. Berdasarkan jawaban informan dapat dinilai bahwa kemampuan pegawai yang ada pada Kecamatan Girian untuk mencapai hasil kerjanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sudah baik. Walaupun terkadang ada beberapa pegawai yang dapat menyelesaikan tugas yang diembanya melebihi dari waktu yang telah ditentukan.

4. Tingkat Kehadiran

Berdasarkan tabulasi menunjukkan bahwa dalam kurun waktu selama 5 bulan (Bulan Januari–Mei 2016) terdapat 18 kasus pelanggaran dalam pemanfaatan waktu kerja. Dari jumlah tersebut diantaranya untuk kasus tidak mengikuti apel pagi dan doa pagi tanpa alasan atau terlambat masuk kerja sebanyak 56 kasus, tidak masuk kerja tanpa pemberitahuan sebanyak 61 kasus dan meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas sebanyak 56 kasus, dan pulang sebelum waktunya terdapat 5 orang. Sedangkan dari segi waktu (bulan), kasus pelanggaran waktu kerja pada Bulan Januari terdapat 35 kasus, Bulan Februari 46 kasus, BulanMaret 35 kasus dan Bulan April sebanyak 47 kasusserta Bulan Mei sebanyak 15 kasus.

Dari data tersebut di atas dapat diketahui bahwa untuk jenis kasus yang terbanyak adalah kasus pelanggaran terhadap tidak masuk kerja tanpa pemberitahuan sebanyak 61 kasus, sedangkan pada Bulan April 2016 adalah sebanyak 47 kasus. Kondisi ini menunjukkan masih adanya sebagian kecil aparatur yang belum mampu memanfaatkan jam kerja produktif secara efektif. Bila dilihat secara kuantitas mengenai pelanggaran yang dilakukan aparatur di lembaga tersebut relatif kecil. Meski demikian hal tersebut tetap menjadi perhatian bagi pimpinan Bagian Ekonomi setidaknya

pelanggaran tersebut dapat diminimalkan. Masih adanya pelanggaran aparatur dalam memanfaatkan jam kerja secara efektif salah satunya disebabkan rendahnya kesadaran aparatur, dan masih adanya toleransi atasan terhadap bawahan yang kurang disiplin.

Pembinaan pegawai melalui bimbingan kerja penting dilakukan dan memiliki esensi untuk mengarahkan pegawai agar dapat berpikir kritis, analitis dan bertindak secara profesional. Berkenaan dengan pembinaan yang dilakukan melalui bimbingan kerja dapat dipisahkan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu berorientasi pada pemberian kesempatan pada pegawai untuk mengemukakan ide dan gagasan dan berorientasi pada penghargaan, seperti yang diinformasikan oleh Camat Girian sebagai berikut:

5. Kerjasama

Hasil kerja, yaitu apa yang diperoleh dari pekerjaan yang telah dilaksanakan. Untuk mengukur hasil kerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat penulis menggunakan tiga pertanyaan pada wawancara yang dilakukan kepada pegawai Kecamatan Girian, yaitu pertanyaan tentang penyelesaian pekerjaan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan, dan pertanyaan tentang kepuasan hasil kerja yang diperoleh selama bekerja, dan selanjutnya tentang usaha Pegawai untuk mencari cara terbaik dalam melakukan pekerjaan. Para pegawai yang bekerja pada Kecamatan Girian pada umumnya dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan jawaban informan Sekretaris Kecamatan yang mengatakan bahwa: “para pegawai yang ada di kantor kecamatan girian cukup

professional dalam melaksanakan pekerjaannya, mereka melakukannya sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga target kerja tercapai”.

Kualitas kerja, yaitu seberapa baik kualitas atau mutu kerja yang dapat dihasilkan pegawai dalam pekerjaannya. Untuk mengukur Kualitas Kerja pada Kecamatan Girian penulis menggunakan dua pertanyaan pada wawancara yang dilakukan kepada pegawai Kecamatan Girian, yaitu pertanyaan tentang ketelitian dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, dan tentang teguran yang diterima oleh pegawai karena pekerjaan yang dibebankan dianggap kurang memadai. Ketelitian merupakan hal yang sangat diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu pegawai Kecamatan Girian pada umumnya sudah teliti dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan jawaban informan sekeretaris Kecamatan yang menjawab: “pegawai cukup teliti dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, karena mereka juga berusaha untuk menunjukkan kinerja dan keseriusan dalam bekerja. Ketelitian mereka adalah salah satu penilai pimpinan terhadap kualitas kerja pegawai”.

Namun kadang-kadang pegawai pada Kecamatan Girian juga mendapatkan teguran dari pimpinan mereka karena pekerjaan yang dibebankan kepada mereka dianggap kurang memadai. Ini sesuai dengan jawaban informan pada wawancara pada umumnya menyatakan kadang-kadang mendapat teguran karena pekerjaan yang dibebankan dianggap kurang memadai.

Kinerja pemerintah dalam pelayanan dapat ditinjau dari 5 (lima) aspek. yang merupakan dimensi Kinerja pemerintah

dalam pelayanan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kelima aspek tersebut untuk mengetahui pelayanan publik yang ada di Kecamatan Girian, kelima aspek tersebut yaitu:

1. Bukti Nyata yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mengukur kualitas kerja pelayanan sebuah organisasi apalagi jika pelayanan yang diberikan berupa fisik, maka salah satu aspek penting yang harus ditampilkan atau diwujudkan adalah adanya penampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara bahwa sarana dan prasarana yang menyangkut dengan fasilitas dalam pelayanan yang ada di Kecamatan Girian sudah cukup memadai, namun ada beberapa fasilitas yang harus diperbaharui karena sudah usang dan tidak layak lagi untuk digunakan. Dimensi bukti nyata merupakan kinerja kualitas pelayanan sarana fisik perkantoran yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan dari hasil wawancara dan dari hasil pengamatan penulis, bahwa di Kecamatan Girian maudus mulai dari kondisi ruang pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang dipakai oleh aparat sehari-hari cukup baik dan memadai. Sarana dan prasarana yang ada juga sudah cukup. Menyangkut kedisiplinan para aparat masih sangat rendah dalam hal ini adalah menyangkut pelayanan. Dari hasil pengamatan penulis, ada beberapa aparat yang ditemukan jarang berada di tempat, keluar daerah sampai berhari-hari termasuk juga dengan camatnya. Hal ini dapat menyebabkan terhambatnya pengurusan pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Kehandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan. Nawawi dan Hadari (1990:121) menjelaskan bahwa keterampilan, keahlian dan kemampuan harus dimiliki oleh aparatur dalam mencapai misi suatu organisasi yaitu bukan saja keterampilan teknis dalam mengisi suatu pekerjaan tetapi juga aparatur memiliki hubungan manusiawi (human skill) harus jelas manifestasinya sesuai dengan lapangan pekerjaan/jabatan memerlukannya, terutama untuk suatu pekerjaan yang banyak berkomunikasi/berinteraksi langsung dengan orang lain, baik di dalam maupun diluar organisasi. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat, bahwa kesesuaian tarif/biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan sama. Tidak ada pungutan-pungutan biaya lain yang dibebankan oleh masyarakat jika yang bersangkutan datang langsung ke kantor Kecamatan Girian untuk mengurus. Dari hasil pengamatan dan pengalaman penulis, bahwa ditemukan ada kepala lingkungan yang jika masyarakatnya ingin mengurus di kantor Kecamatan Girian diserahkan total kepada kepala lingkungan.

3. Daya tanggap, yaitu keinginan aparatur pemerintah untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap yang diperlihatkan oleh perangkat desa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Prosedur pelayanan yang harus dilalui setiap orang yang membutuhkan pelayanan pada instansi ini sebenarnya cukup mudah dan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan

baik oleh masyarakat yang dilayani maupun petugas yang memberikan pelayanan. Mengenai prosedur pelayanan untuk mengurus surat keterangan tidak berbelit-belit. Tahapan-tahapan yang dilalui harus dari tingkatan paling bawah sampai pada tingkatan paling atas. Berkaitan dengan penilaian atau persepsi masyarakat, petugas cukup tanggap terhadap keluhan-keluhan atau kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan.

4. Kepastian, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Dimensi jaminan merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur pelaksanaan pelayanan pada sebuah organisasi. Dalam hal sifat dapat dipercaya, aparatur kecamatan girian dalam memberikan pelayanan telah selesai tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Proses pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Girian sebenarnya tidak membutuhkan waktu lama dengan kata lain hanya hitungan menit atau jam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan. Pelaksanaan pelayanan di kantor kecamatan pada umumnya hanya bersifat pelayanan singkat seperti pelayanan pemberian surat keterangan atau surat pengantar. Begitu juga dalam penyelesaian pelayanan biasanya pelayanan hanya merupakan "pintu depan" sementara penyelesaian pelayanan sesuai kepentingan masyarakat biasanya masih berlanjut pada instansi lainnya.

5. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam pelaksanaan pelayanan pada dasarnya lebih tertuju

pada aspek manusia dalam organisasi, yaitu sikap dan perilaku yang ditampilkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perhatian petugas pemberi pelayanan sebenarnya sangat diperlukan oleh masyarakat, karena seringkali ditemui warga masyarakat yang datang ke kantor kelurahan untuk mengurus sesuatu, namun karena mereka tidak mengetahui prosedur pelayanan sehingga sering terjadi mereka tidak melanjutkan pengurusan atau sering mempercayakan kepada orang lain untuk mengurus kepentingannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kinerja aparatur kecamatan Girian dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, meski sebagian belum sesuai harapan masyarakat. Penilaian ini diukur dari Kuantitas Kinerja Aparatur, Kualitas Kerja Aparatur, Pemanfaatan Waktu, Kehadiran Pegawai, Kerjasama.

Saran

1. Kinerja yang sudah hampir baik dalam hal ini harus terus dijaga bahkan di tingkatkan, bila perlu di adakan evaluasi kerja secara rutin. Karena jumlah dan jenis pekerjaan yang ada tiap harinya begitu berbeda, tentu mempunyai tingkat kesulitannya masing-masing.
2. Perlu ditingkatkan dan diasah lagi kemampuan dari tiap pegawai agar bisa lebih kreatif dan inovatif tidak monoton pada kegiatan yang sehari – harinya dilakukan secara terus menerus dengan cara yang sama, dari situ pimpinan juga bisa menilai pegawai yang kompeten dan berkualitas baik kinerjanya maupun potensi diri tiap individu.

3. Pemanfaatan waktu yang baik tentu harus memperhatikan kemampuan individu untuk mampu menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan ketentuan waktu dan aturan yang berlaku, jangan melebihi atau terjadi ketidak seimbangan waktu yang tersedia dengan jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan, tentu tidak akan menghasilkan hasil yang maksimal.
4. Hal ini lebih melekat pada disiplin waktu yang mana tiap pekerjaan memiliki aturan waktu yang telah ditentukan. Sebaiknya tetap menjaga serta meningkatkan kehadiran guna untuk meningkatkan kualitas diri dan prestasi kerja.
5. Harus tetap menjaga hubungan kerja sama yang baik yang telah terjalin, sehingga tetap kompak dan menciptakan suatu hasil kerja yang maksimal dan bisa menjadi contoh, serta terus termotivasi dan bergairah positif dalam bekerja untuk menciptakan hasil kerja yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, A. F. M., dan Rivai, V.2005. Performance appraisal. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. 2011. Service Management: Operations, Strategy, Information Technology 7th edition. The McGrawHill Internation Edition.
- Gibson, L, J, dan kawan – kawan, 1989, Organisasi, Perilaku, struktur Proses (terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- H. Achmad, MM. Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta.
- Hersey, Paul dan Kenneth. H. Blanchard, 2004. Manajemen Perilaku Organisasi :

- Pendayagunaan Sumber Daya Manusia, Terjemahan Agus Dharma, Erlangga, Jakarta
- Istujaya, Andika. 2004. Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik setelah Menjadi Perangkat Daerah di Kabupaten Lombok Timur. Tesis. Universitas Gajah Mada.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.
- Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000),
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Philip Kotler; Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Penerbit, : Erlangga. ISBN, : 978-979-033-935-4.
- Mathis, dan Jackson, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Salemba Empat
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Singarimbun, Masri, dan Soffian Effendy (eds.) 1982. *Metode Penelitian Survei*, LP3S, Jakarta.
- Sumarsini Arikonto, 1985. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Bina Aksara, Jakarta
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Syafie Kencana Inu. 2013. *Ilmu Pemerintahan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Baban Sobandi dkk, (2006). *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Bandung
- Utomo, Warsito. 2006. *Admnistrasi Publik Baru Indonesia, Perubahan Pradigmadari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing*. 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Willson and Heyyel. 1987. *Hand Book Of Modern Office Management and Administration Service*. Mc Graw Hill Inc. New Jersey.
- Wungu & Brotoharjo.2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Portal Karya Ilmiah FISIP – Universitas Mulawarman, dalam situs web (<http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/?p=847>)
- Undang – Undang Aparatur Sipil Negara, 2014. Pustaka Maharadika.
- Wikipedia Indonesia, tentang: Pelayanan Publik.
- Wikipedia Indonesia, tentang: Pengertian Kinerja.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.