

## ANALISIS PELAKSANAAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KAWANGKOAN BARAT KABUPATEN MINAHASA

*Indra Foreman Onsu<sup>1</sup>*  
*Michael S. Mantiri<sup>2</sup>*  
*Frans Singkoh<sup>3</sup>*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Camat dalam meningkatkan pelayanan publik di kecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa. Camat tidak lagi berkedudukan sebagai kepala wilayah kecamatan dan sebagai alat pemerintah pusat dalam menjalankan tugas-tugas dekonsentrasi, namun telah beralih menjadi perangkat daerah yang hanya memiliki sebagian kewenangan otonomi daerah dan penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dalam wilayah kecamatan. Tugas dan fungsi Camat dalam penyelenggaraan pemerintahan diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014. Di era reformasi sekarang ini, para aparatur pemerintahan dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, adalah metode yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan atau objek yang diteliti dimana peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan ditanyakan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu kategorisasi, reduksi dan interpretasi. Untuk pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Camat sudah baik tetapi harus lebih ditingkatkan, dalam hal pelayanan publik dari segi aparat sudah baik, namun harus diperhatikan dari sisi fasilitas, sarana dan prasarana dimana perlu adanya penambahan anggaran di kecamatan kawangkoan barat, dengan mengusulkan penganggaran ditahun berikutnya untuk renovasi gedung kantor serta penyediaan sarana pendukung pelayanan publik seperti komputer, kertas, tinta, printer, terutama mesin fotocopy, karena jarak kantor dengan tempat fotocopy cukup jauh. selain itu pelatihan kepada aparat dalam penggunaan teknologi juga perlu dipertimbangkan.

**Kata Kunci** : Tugas Pokok dan Fungsi, Pelayanan Publik, Camat

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

## Pendahuluan

Di era reformasi sekarang ini, para aparatur pemerintahan dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Kinerja dari aparat pemerintah seringkali menjadi sorotan utama dalam masyarakat sehingga cenderung aparat pemerintah sering dianggap tidak dapat melayani masyarakat dengan baik, kinerja aparat yang buruk sering dianggap kegagalan dari suatu pemerintah. Hal ini perlu disikapi seluruh aparat pemerintah baik (good governance), mengingat fungsi-fungsi pemerintahan di Indonesia antara lain adalah fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Pelaksanaan fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi lebih kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktifitas disegala bidang kehidupan. Selain terciptanya tatanan sosial yang baik di berbagai kehidupan. Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat. Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian dalam masyarakat. Dan fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak ukuran kepuasannya, sangat sensitif dan sukar diprediksikan kedepannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh masyarakat terhadap apa yang diterima. Kualitas dan kuantitas pelayanan dimanapun juga dewasa ini, merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan perekonomian dan kesejahteraan suatu bangsa pada umumnya. Setidak-tidaknya ada

beberapa kriteria pelayanan yang sudah sewajarnya harus dimiliki ialah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan masyarakat mendapatkan pelayanan sebagai mestinya, sejauh mungkin mendapatkan perlakuan yang adil dalam tata laksana pelayanannya; serta mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang serta terbuka.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi camat tidak terlepas dari berbagai masalah seperti halnya dengan pemberian pelayanan pada masyarakat. Menurut pengamatan peneliti Masalah-masalah yang ditemui di Kecamatan Kawangkoan Barat antara lain sebagai berikut : dimana pelayanan pada masyarakat bisa terlambat apabila camat sedang berada diluar daerah, terbatasnya pegawai yang ada dikantor camat yang hanya berjumlah 14 orang pegawai sehingga proses administrasi mengalami hambatan, pembinaan yang dilakukan oleh camat kepada perangkat baik yang ada di kecamatan maupun di desa sedikit mengalami kesulitan dikarenakan terbatasnya penunjang operasional dalam hal ini sarana dan prasarana, serta terbatasnya anggaran kecamatan.

## Tinjauan Pustaka

Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenni Salim (2002:4) menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut :

- a. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
- b. Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk

mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.

- c. Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.
- d. Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).
- e. Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagianbagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasarnya.

Menurut Salim dan Salim pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya). Sedangkan analisis data menurut Priyatno (2010:8) adalah kegiatan menghitung data agar dapat disajikan secara sistematis. Analisis data untuk analisis kuantitatif bisa dilakukan secara manual dengan menghitung menggunakan rumus statistik atau menggunakan program bantu statistik.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia karangan Suharso dan Ana Retnoningsih (2005:38), analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional (2005:27) menjelaskan bahwa analisis adalah

penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

Menurut Bayu Suryaningrat (2010:32) camat adalah seseorang yang mengepalai dan membina suatu wilayah yang biasanya terdiri dari beberapa desa atau kelurahan. camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai karakteristik wilayah kebutuhan daerah dan Tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota, Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten kota. Camat diangkat oleh bupati atau walikota kabupaten.

Menurut Sadu Wasistiono (2006:78) bahwa urusan pemerintahan yang menjadi wewenang camat meliputi 5 bidang kewenangan pemerintah yaitu:

- 1.) Bidang pemerintah
- 2.) Bidang pembangunan dan ekonomi
- 3.) Bidang pendidikan dan kesehatan
- 4.) Bidang sosial dan kesejahteraan
- 5.) Bidang pertahanan

Camat memiliki peranan yang sangat penting sebagai administrator di bidang pembangunan antara lain pengarahan usaha dan untuk mensukseskan pelaksanaan pembangunan guna membantu kelancaran dan keberhasilan proyek-proyek pemerintah yang dilaksanakan di wilayah kecamatan. Pengawasan atas perencanaan dan pelaksanaan pembangunan serta pengendalian sumber-sumber pendapatan daerah secara resmi yang sah untuk menunjang

pembangunan daerah.  
Suawah(2013:19).

Pelayanan publik atau public services untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun dari format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi belumlah memasukan bahkan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang tidak berdaya. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat pada Negara menurut Inu Kencana Syafie (2006:5) meskipun sesungguhnya Negara berdiri untuk kepentingan masyarakat.

Yang menjadi pertanyaan apakah pelayanan publik itu ? menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2008:8) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat,

pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antar seornag dengan yang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus besar bahas Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris yan berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku, menjadi publik yang berarti umum, orang banyak/ramai. Atas dasar pengertian ini pelayanan publik diartikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setaip kegaitan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Untuk itu Irfan Islamy dalam Suryono (2008:23), memaparkan ada beberapa prinsip pokok yang bisa dijadikan pedoman dalam mengoptimalkan kualitas/kinerja pelayanan publik oleh pemerintah, yaitu:

- 1) Prinsip Aksesabilitas  
Aksesabilitas, artinya setiap pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan. Hal ini terkait dengan problem tempat, jarak, dan prosedur pelayanan.
- 2) Prinsip Kontinuitas  
Kontinuitas, artinya upaya mengedepankan pelayanan harus secara terus menerus yang tersedia bagi masyarakat, dengan kepastian dan kejelasan tertentu yang berlaku bagi

proses pelayanan tersebut.

- 3) Prinsip Teknikalitas  
Teknikalitas, artinya prinsip ini berkaitan dengan proses pelayanan yang harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut, berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- 4) Prinsip Profitabilitas  
Profitabilitas, artinya pelayanan sebisa mungkin dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- 5) Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas, artinya proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

## Metode Penelitian

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam penelitian ini, peneliti menentukan fokus penelitian agar supaya penelitian ini tidak lari dari konteks pembahasan yakni tugas pokok dan fungsi camat di Kawangkoan Barat dalam meningkatkan pelayanan publik. Adapun fokus penelitian ini peneliti menggunakan pendapat dari Salim dan Salim (2002:4) tentang analisis yaitu penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).

Tempat atau lokasi diadakan penelitian ini yaitu berada di semua wilayah kecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa didalamnya melingkupi kantor kecamatan serta Desa-desa yang ada di wilayah tersebut.

Alasan peneliti mengambil atau memilih judul ini adalah untuk mencari tahu sejauh mana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi camat dalam meningkatkan pelayanan publik di kecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Camat Kawangkoan Barat, Sekretaris Camat, 3 Aparatur Kecamatan (kepala seksi pemerintahan, kepala seksi umum, kepala seksi pemberdayaan masyarakat), dan 10 masyarakat yang ada di kecamatan Kawangkoan Barat yang berjumlah 15 informan.

## Hasil Penelitian

- Fokus penelitian ini peneliti menggunakan pendapat dari Salim dan Salim (2002:4) tentang analisis yaitu penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
- Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Di tingkat kecamatan, camat memegang peranan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Camat sebagai kepala wilayah merupakan salah satu komponen dari pada aparatur pemerintah yang mempunyai tugas sebagai pengkoordinator, penggerak dan juga sekaligus sebagai pelaksana pembangunan di wilayah kecamatan mempunyai tugas-tugas yang sangat berat.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan

untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti slogan “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kecamatan. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang diperlukan untuk legalitas, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Camat.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Desa dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

## Kesimpulan

1. Tugas pokok dan fungsi camat telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yakni peraturan pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan. Di kecamatan Kawangkoan barat, pelaksanaan tugas pokok dan fungsi camat dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat dikatakan baik. Camat melaksanakannya sesuai dengan SOP yang ada dan peraturan yang berlaku.
2. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan dari sisi sumberdaya aparat sudah baik, dimana pelayanannya sudah sesuai dengan standar yang diberikan oleh aturan Kemendagri RB dimana juga aparat kecamatan dan camat telah mengerti mengenai tugas pokok dan fungsinya masing-masing, namun ketersediaan sarana penunjang seperti computer, ruangan yang representative belum dapat dikatakan baik.

## Saran

1. Untuk pelaksanaan tugas pokok dan fungsi camat sudah baik tetapi harus lebih di tingkatkan, perlu ditempel di dinding kantor mengenai SOP yang ada untuk dilihat masyarakat, hal tersebut untuk mempermudah dalam pelayanan publik. Selain itu para piket setiap hari harus selalu berada ditempat, maka pengawasan camat perlu diperhatikan dan tingkatkan demi pelayanan publik yang maksimal.
2. Dalam hal pelayanan publik dari sisi sumber daya aparat sudah baik namun harus diperhatikan dari sisi

fasilitas, sarana dan prasarana dimana Perlu adanya penambahan anggaran di Kecamatan Kawangkoan Barat, dengan mengusulkan penganggaran ditahun berikutnya untuk renovasi gedung kantor, penyediaan sarana pendukung pelayanan publik seperti computer, kertas, tinta, printer terutama mesin fotocopy, karena jarak kantor dengan tempat fotocopy cukup jauh. Selain itu pelatihan kepada aparat dalam penggunaan teknologi juga perlu dipertimbangkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional, 2005  
Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga Balai Pustaka, Jakarta
- Kencana I Syafiie, 2006. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Moleong, Lexy, J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Priyatno, Duwi. 2010. Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data, Penelitian dengan SPSS. Yogyakarta: Gava Media
- Retnoningsih A dan Suharso 2005, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Semarang, Widya Karya
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta: Modern English Press.
- Sampara Lukman. 2008. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN. Press
- Sugiyono, 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta; Bandung.
- Suryono, 2008. Kebijakan Publik. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Suwah. R. 2013. Peran Camat alam Pelaksanaan

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Volume 3 No. 3 Tahun 2019  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

Pembangunan di  
Kecamatan Tikala Kota  
Manado (Skripsi).  
Universitas Samratulangi.  
Manado

Suryaningrat, Bayu. 2010, *Wewenang,  
Tugas dan Tanggung Jawab  
Camat*. Pasco; Jakarta.

Wasistiono, Sadu. 2006. *Prospek  
Pengembangan Desa*. CV.  
Bandung. Fokusmedia.

- Undang-undang Nomor 23 Tahun  
2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan pemerintah nomor 17  
tahun 2018 tentang kecamatan
- Profil Kecamatan Kawangkoan  
Barat tahun 2018.