

# **KINERJA APARAT SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI KANTOR CAMAT PULAU BATANG DUA KOTA TERNATE**

Oleh:  
**Terry Vadly Kuadang<sup>1</sup>**

## **ABSTRAK**

Dalam menjalankan tugasnya para Aparatur Sipil Negara (ASN) diharapkan memiliki standar pelayanan prima sesuai kebutuhan masyarakat. Standar pelayanan prima ini tidak cukup hanya bermodalkan pengalaman tetapi benar-benar didukung oleh kinerja profesional di lingkungannya masing-masing. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, fungsi utama pemerintah daerah adalah sebagai pelayan masyarakat dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Namun pada kenyataannya kinerja dari ASN hingga kini masih banyak yang belum menunjukkan kinerja yang baik seperti yang diharapkan. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini akan mendeskripsikan kinerja ASN, khususnya di kantor Camat Pulau Batang Dua Kota Ternate, dengan menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Bernardin dan Russel (2005:67) yang menetapkan pengukuran kinerja, yaitu dengan melihat kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian serta komitmen kerja. Temuan penelitian menggambarkan kinerja ASN yang ada di kantor Camat Pulau Batang Dua Kota Ternate, jika dilihat dari indikator tersebut masih menunjukkan kinerja yang kurang baik atau dapat dikatakan jauh dari harapan.

**Kata Kunci: Kinerja; ASN; Pelayanan Publik**

## **ABSTRACT**

*In carrying out their duties, the State Civil Apparatus (ASN) is expected to have excellent service standards according to community needs. This excellent service standard is not sufficient only with experience but also supported by professional performance in their respective environments. Based on Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government, the main function of local government is as a public servant in order to improve coordination of government administration, public services, and community empowerment. However, in reality the performance of these ASNs is still not showing the good performance as expected. By using a qualitative method, this research will describe the performance of ASN, especially in the office of the Head of the Pulau Batang Dua Sub-district, Ternate City, using the concept proposed by Bernardin and Russel (2005: 67) which determines performance measurement, namely by looking at quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence and work commitment. The research findings describe the performance of ASN in the office of the Head of the Pulau Batang Dua Sub-district, Ternate City, when viewed from this indicator it still shows poor performance or can be said to be far from expectations.*

**Keywords: Performance; ASN; Public service**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

## **PENDAHULUAN**

Dalam dunia pemerintah, kinerja Aparat Sipil Negara (ASN) merupakan aspek penting keberhasilan suatu organisasi yang bertujuan untuk melayani masyarakat. Peran dari aparat pemerintah sangatlah penting karena untuk terlaksananya roda pemerintah yang baik serta pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan sikap profesional dari setiap aparat pemerintah baik pimpinan sampai pada bawahan. Sikap profesional yang melekat pada setiap aparat pemerintah maka tentunya akan dapat meningkatkan produktifitas kerja dan terwujudnya kesejahteraan masyarakat lewat pelayanan yang baik.

Memperhatikan hal tersebut, maka Aparat Sipil Negara (ASN) mempunyai tugas melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Pasal 11 UU No.5 Tahun 2014).

Pada era reformasi ini disadari bahwa tugas pegawai negeri selaku pelayan masyarakat, motivator dan fasilitator pembangunan semakin berat, untuk itu diperlukan pegawai negeri yang mampu menghadapi serta mengantisipasi segala tantangan dan memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi.

Upaya yang perlu dilakukan agar ASN dapat melaksanakan segala tugas dan fungsinya serta bertanggung jawab dan profesional sebagaimana yang di harapkan, maka perlu dilaksanakan pembinaan kedisiplinan, baik melalui pendidikan dan pelatihan maupun pemberian keteladanan dari pimpinan.

Berbicara mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Dimana keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan.

Hal ini mengandung arti bahwa para ASN diharapkan memiliki standar pelayanan prima sesuai kebutuhan masyarakat. Standar pelayanan prima ini tidak cukup hanya bermodalkan pengalaman tetapi benar-benar didukung oleh kinerja profesional di lingkungannya masing-masing.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah fungsi utama pemerintah daerah sebagai pelayan masyarakat dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat.

Oleh karena itu kantor camat Pulau Batang Dua Kota Ternate sebagai organisasi publik di tuntutan meningkatkan kinerja aparat yang ada dalam organisasi. Melihat dari tugas dan fungsi yang diemban oleh setiap individu dalam organisasi maka dituntut kinerja yang optimal dalam mencapai tiap tujuan yang telah ditetapkan, namun berdasarkan observasi awal menemukan masalah terkait pelayanan publik.

Permasalahan pertama mengenai lemahnya kinerja aparat dalam melayani masyarakat. Aparat kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan. Dimana kehadiran aparat di kantor seringkali tidak tepat waktu. Aparat seringkali bekerja dengan kemauannya sendiri misalnya berbicara masalah di luar pekerjaan di saat jam kerja sehingga mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat.

Permasalahan kedua yaitu sarana yang belum memadai di kantor camat pulau batang dua kota ternate sehingga dapat mempengaruhi kinerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peralatan seperti komputer masih kurang untuk menunjang kinerja dikantor camat pulau batang dua kota ternate, sehingga perlu di adakan lagi untuk kebutuhan pelayanan kepada masyarakat agar bisa lebih optimal.

Permasalahan ketiga yaitu ditemukan Aparat Sipil Negara yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugas tidak disertai dalam pekerjaan sehingga menyebabkan pelayanan publik yang lamban. Terdapat banyak kekurangan dan kelemahan artinya para personil yang ada didalamnya belum bisa memberikan kontribusi yang berarti bagi pelayanan publik dan kemajuan serta perkembangan jalannya pemerintah yang ada di kecamatan pulau batang dua kota ternate, ditinjau dari sisi pelayanan maka yang paling berperan adalah seksi pelayanan umum namun demikian apa yang diharapkan oleh masyarakat belum terlaksana sebagaimana mestinya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Kinerja**

Kata “kinerja” telah menjadi kata yang telah memasyarakat, seringkali istilah kinerja ini, mulai dari media massa, pejabat birokrasi, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan definisi yang definitive tentang kinerja. Hal ini dikarenakan istilah kinerja tidak ditemui dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kecuali kamus bahasa Indonesia lainnya yang menyatakan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atas kemampuan kerja.

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi. Kinerja yang di terjemahkan dari kosa-kata bahasa Inggris *Performance*, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja, unjuk kerja, atau penampilan kerja (LAN, 1992). Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1997), dikatakan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Batasan tersebut mengandung makna bahwa kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Hal yang sama dinyatakan Rivai dan Basri (2005) bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Kinerja juga merupakan alat ukur manajemen yang digunakan untuk menilai tingkat pertanggungjawaban seseorang dalam melakukan tugasnya (Wittaker, 1997).

Sedangkan Harsey dan Blanchard (1988) menyatakan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Sementara Robbins sebagaimana dikutip Rivai dan Basri mengemukakan tentang dimensi kinerja sebagai fungsi interaksi kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau *motivation* (M) dan kesempatan atau *Opportunity* (O), dan secara matematis dinyatakan kinerja = f (A x M x O), yang artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan untuk menetapkan. *Ability* (A) adalah kemampuan untuk menetapkan dan atau melaksanakan suatu sistem pemampatan sumber daya dan teknologi secara efektif dan efisien guna mencapai hasil yang optimal. *Motivation* (M) adalah keinginan atau kesungguhan seorang pekerja untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. *Opportunity* (O) adalah kesempatan yang dimiliki oleh karyawan secara individu dalam mengerjakan, memanfaatkan waktu dan peluang untuk mencapai hasil tertentu. Dengan demikian, kinerja ditentukan oleh faktor kemampuan, motivasi dan peluang.

Untuk perspektif individu, Mathis dan Jackson (2006) menyatakan ada tiga faktor yang mempengaruhi bagaimana individu dalam bekerja, yang disebut dengan kinerja individual, yaitu Kinerja (*Perfomanced-P*) = Kemampuan (*Ability-A*) x Usaha (*Effort-E*) x Dukungan (*Support-S*). Kinerja individu ditingkatkan sampai tingkat di mana ketiga komponen tersebut ada pada karyawan atau pegawai.

Kinerja berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan, namun juga dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Hal ini sesuai dengan model *partner-lawyer* sebagaimana dikemukakan Donnelly, Gibson dan Ivancevich (1995) bahwa kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor :

- a) Harapan mengenai imbalan,
- b) Dorongan,
- c) Kemampuan, kebutuhan dan sifat,
- d) Persepsi terhadap tugas,
- e) Imbalan internal dan eksternal,
- f) Persepsi tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Dengan demikian, kinerja pada dasarnya ditentukan tiga hal, yaitu: (1) kemampuan, (2) keinginan, dan (3) lingkungan. Hal itu berarti, kinerja sangat erat hubungannya dengan perilaku individu (*individual behavior*). Dengan demikian, agar diperoleh kinerja yang baik, maka seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya.

Menurut Bernardin dan Russel (2005:67) kriteria dalam pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kualitas (*quality*) yaitu merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. Kuantitas (*quantity*) yaitu merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan.
3. Ketepatan waktu (*timeliness*) yaitu merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain.
4. Efektivitas (*cost effectiveness*) yaitu tingkatan dimana penggunaan sumber daya organisasi berupa manusia, teknologi, dan keuangan dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.
5. Kemandirian (*need for supervision*) yaitu tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.
6. Komitmen kerja (*interpersonal impact*) yaitu dimana seorang pegawai merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama dengan rekan kerja.

Dari uraian tentang cara pengukuran indikator kinerja diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator kinerja merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui system pengumpulan dan pengolahan data/informasi untuk menentukan capaian tingkatan kinerja program organisasi. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dapat diketahui dengan menggunakan evaluasi atau penilaian kegiatan organisasi tersebut berdasarkan peraturan, norma, dan etika yang berlaku. Penilaian kinerja dalam kurun waktu tertentu ini disebut dengan pengukuran kinerja organisasi, hasilnya dapat dijadikan pedoman untuk perbaikan kegiatan organisasi.

## **B. Konsep Aparat Sipil Negara (ASN)**

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri (W.J.S. Poerwadarminta, 1993:165). Sedang kanaparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya. Adapun jenis-jenis aparatur adalah :

### **1. Aparatur Negara**

Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

### **2. Aparatur Pemerintah**

Aparatur pemerintah adalah keseluruhan lembaga atau badan yang berada dibawah Presiden seperti departemen, lembaga pemerintahan dan departemen serta sekretariat departemen dan lembaga-lembaga tinggi negara.

### **3. Aparatur Perekonomian Negara**

Aparatur perekonomian negara adalah keseluruhan bank pemerintah, lembaga perkreditan, lembaga keuangan. Pasar uang dan modal serta perusahaan milik negara dan perusahaan milik daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (disingkat ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pegawai Negeri Sipil, menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, "Pegawai" berarti "orang yang bekerja pada Pemerintah (perusahaan atau sebagainya) sedangkan "Negeri" berarti negara atau pemerintah, jadi Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau negara.

### *Jenis Pegawai Negeri Sipil*

Jenis Pegawai Negeri Sipil didasarkan Pada Pasal 2 ayat (1) UU No. 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri dibagi menjadi :

- a. Pegawai Negeri Sipil
- b. Anggota Tentara Nasional Indonesia, dan
- c. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan penjabaran diatas, Pegawai Negeri Sipil merupakan bagian dari pegawai negeri yang merupakan aparatur negara. Menurut UU No. 43 Tahun 1999 Pasal 2 ayat (2) Pegawai Negeri Sipil dibagi menjadi :

a. Pegawai Negeri Sipil Pusat

Yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil Pusat adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Bekerja pada Departemen, Lembaga Pemerintah Nondepartemen, Kesekretariatan Lembaga Negara, Instansi Vertikal di daerah Provinsi Kabupaten/Kota, Kepaniteraan Pengadilan, atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas negara lainnya.

b. Pegawai Negeri Sipil Daerah

Yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri sipil daerah Provinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan bekerja pada Pemerintahan Daerah, atau dipekerjakan diluar instansi induknya. Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah yang diperbantukan diluar instansi induk, gajinya dibebankan pada instansi yang menerima perbantuan.

### C. Konsep Pelayanan

Pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, karena pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam hubungan masyarakat dengan pemerintah, masyarakat setiap waktu akan menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah (birokrat), meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Secara faktual (*empiris*) pelayanan publik yang di lakukan oleh aparat pemerintah selama ini masih menampilkan ciri-ciri yang berbelit-belit, lambat, mahal, serta melelahkan (Jufri Dewa, 2011: 97). Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani.

Untuk itu, diperlukan suatu perubahan paradigma dalam bidang pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani pada posisi yang sesungguhnya. Pelayanan publik yang ditunjukan kepada masyarakat umum, kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap aparat. Secara filosofi, pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak, karena mereka (birokrat) diangkat dan ditugasi untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien (Juniarso dan Achmad, 2010: 18).

Pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995: 571). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat di artikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Dari administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat yang lemah dan kecil. Administrator menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991: 176-177).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian pelayanan publik tersebut baik secara terminologi (para ahli) maupun secara normatif (perundang-undangan), dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah (birokrasi) terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif (Jufri Dewa, 2011: 98-99).

Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan 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. Sedangkan pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dari pengertian dan penjelasan di atas tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparat pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan atau bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Menurut Saefullah (2008: 28), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku secara umum.

Menurut Ibrahim (2008: 18), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliabel, responsif*, aman, dan penuh *empati* dalam pelaksanaannya).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi

mencapai tujuan bersama (Anonim 1999: 13), karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik yang di maksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan umum oleh lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2001: 24).

Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kritivitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Adapun ciri-ciri pelayanan publik diantaranya sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
2. Sederhana, mempunyai arti prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur atau tata cara pelayanan
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
  - d. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mempunyai arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, mempunyai arti,
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mempunyai arti pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani
8. Adaktif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan dan keinginan serta aspirasi yang dilayani.

Lebih lanjut Thoha (Widodo, 2001) dalam (Tesis, Irsan, 2012: 11) mengatakan, secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function)

Sementara menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2014:18). Adapun fokus penelitian ini adalah melihat kinerja Aparat Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan di kantor camat Pulau Batang Dua Kota Ternate, yang dianalisis berdasarkan teori kinerja dari dari Bernardin dan Russel (2005:67), yang menetapkan kriteria dalam pengukuran kinerja, yaitu:

1. Kualitas (quality) yaitu merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. Kuantitas (quantity) yaitu merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan.
3. Efektivitas (cost effectiveness) yaitu tingkatan dimana penggunaan sumber daya organisasi berupa manusia, teknologi, dan keuangan dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.
4. Komitmen kerja (interpersonal impact) yaitu dimana seorang pegawai merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama dengan rekan kerja.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi kepustakaan, observasi, dan wawancara. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik analisa data deskriptif kualitatif dimana jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Adapau analisis dilakukan dengan tahapan melakukan reduksi data, penyajian data, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan menurut Stemvelt (2004) adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji

kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sedangkan Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan untuk masyarakat merupakan bentuk pelayanan yang cukup mendapatkan perhatian bagi aparat pemerintah terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Masyarakat yang bersentuhan langsung dengan kegiatan dan aktivitasnya dengan aparat pemerintah tentu akan membutuhkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemberian pelayanan publik ini dilakukan oleh instansi pemerintah lewat aparatur yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna.

Seperti yang telah ditetapkan oleh Men.PAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Seorang karyawan/aparat harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik bisa memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Hasil penelitian di Kecamatan Pulau Batang Dua, mengenai kualitas pelayanan sendiri jika dilihat dari indikator kualitas pelayanan dapat dikatakan belum baik, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan sumberdaya manusia meskipun kuantitas pelayanannya cukup tinggi, namun hal tersebut hanya dikerjakan beberapa orang saja dan bahkan sekretaris kecamatan sering turun langsung melayani pembuatan surat. Hal ini membuat pelayanan menjadi agak pelan seperti Hal ini seperti yang diutarakan oleh Camat Kecamatan Pulau Batang Dua yang mengatakan bahwa Kantor kecamatan pulau batang dua sama dengan kantor camat lainnya yakni memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dalam hal ini kami selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat yang datang ke kantor, meskipun tidak sepadat kantor camat yang ada di kota yang memiliki kepadatan penduduk. Namun perlu diakui bahwa tidak semua pegawai memiliki kualitas yang sama, masih banyak pegawai yang tidak tahu menggunakan computer dan tidak mau berkembang. Adapun jumlah pegawai yang ada di kantor kecamatan ini berjumlah 27 orang yang terdiri dari 12 orang PNS dan 15 orang pegawai tidak tetap yang semua siap melayani masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan informan masyarakat Ibu. I.R., masyarakat yang sedang mengurus surat menyurat, mereka menilai bahwa: Bagi informan kualitas pelayanan disini sudah cukup baik, tetapi masih ada pegawai yang kurang disiplin terutama dalam hal disiplin waktu datang di kantor sering terlambat dan sering tidak datang di kantor, sehingga masyarakat harus menunggu pegawai kecamatan datang dulu baru urusan bisa selesai.

Hasil lain tidak jauh beda dikatakan oleh ibu, syerly seorang masyarakat yakni bagi informan sebagai masyarakat Kecamatan Pulau Batang Dua yang pernah mengurus beberapa keperluan untuk KTP dan KK merasa cukup kecewa dengan melihat keadaan di kantor kecamatan, memang suasana dalam kantor baik, namun

akan lebih baik apabila ditunjang dengan kemampuan aparat yang merata. Apalagi ada waktu lalu saya mengurus sudah jam 9 belum ada orang.

Kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh Kecamatan Batang Dua dalam memberikan pelayanan public belum baik berdasarkan pernyataan para informan yang telah diwawancarai.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh 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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan serta pengalaman empiris peneliti dilapangan, peneliti melihat ada beberapa indikator kualitas pelayanan hanya sebagian yang terpenuhi, hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public secara komprehensif di kantor Kecamatan Pulau Batang Dua belum maksimal hal tersebut dikarenakan masih adanya keluhan mendasar oleh masyarakat yakni kualitas sumberdaya manusia yang belum merata dan kedisiplinan.

## **2. Kuantitas**

Kuantitas pelayanan merupakan salah satu indikator kepercayaan public terhadap pemerintah kecamatan, dimana apabila kuantitas jenis pelayanan meningkat pertanda banyaknya masyarakat yang percaya dengan kemampuan aparat dan juga dapat dinilai seberapa cepat aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Supranto (2001:87) menyatakan diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat produktivitas kerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Pulau Batang Dua cukup baik, hal ini mengingat jumlah penduduk yang banyak di Kecamatan Pulau Batang Dua, baik masyarakat setempat maupun yang datang hanya untuk kerja dan pergi kuliah sehingga membutuhkan pengurusan surat menyurat dan legalitas lainnya.

Hal ini terungkap dalam pernyataan Camat Pulau Batang Dua, beliau mengatakan Target dalam hal ini bukan merupakan hal utama, namun hanya berupa hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kecamatan pulau batang dua belum diberikan delegasi kewenangan sepenuhnya untuk proses pelayanan, namun hanya merupakan standar pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pulau Batang Dua dari segi kuantitas, memang cukup lumayan meskipun tidak banyak 1 minggu itu sekitar 5-7 orang, hal ini karena jumlah penduduk yang tinggal di Kecamatan Pulau Batang Dua cukup banyak hampir mencapai 4000 jiwa dan banyak mahasiswa yang pergi merantau untuk berkuliah di luar ternate. Kecamatan pulau batang dua memang jauh dari perkotaan namun penduduknya terdidik karena banyak yang kuliah.

Pernyataan camat dikuatkan oleh sekretaris kecamatan pulau batang dua dimana, Jumlah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup banyak, oleh

sebab itu kami menyiapkan sumberdaya yang cukup juga untuk mengimbangi kuantitas kerja yang ada. Kami memiliki 15 orang tenaga pegawai tidak tetap dan 12 pns. Semua proses mengikuti Standar operasional prosedur (SOP) yang telah ada dan wajib dilaksanakan dalam setiap bentuk pelayanan.

Dari segi kuantitas, biasanya setiap bulan ini Kecamatan Pulau Batang Dua menerima 15-20 permohonan pelayanan baik itu surat menyurat, legalitas dan lain sebagainya dan semua diproses, namun kendalanya adalah lamanya waktu yang bervariasi yang terkadang tidak sesuai dengan SOP yang ada.

Dalam penelitain ini juga hasil penelitian didapat dari informan masyarakat yakni ibu. K.U. yang tinggal di seputaran kantor kecamatan, informan menilai bahwa setiap hari ada masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan. Dari situ saya lihat bahwa banyak pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.

Dari pernyataan diatas, analisis peneliti yakni, kuantitas pelayanan di Kecamatan Pulau Batang Dua cukup lumayan hal ini juga disebabkan letak geografis kecamatan ini yang berada di pulau sehingga masyarakat wajib memiliki legalitas untuk keluar pulau seperti KTP dan KK, apalagi kalau ada masyarakat yang akan mengurus berbagai keperluan di ternate seperti di bank, pegadaian dan lain-lain wajib menyiapkan semuanya sebelum keluar pulau, karena kalau ada yang tertinggal atau tidak diurus, maka akan memakan waktu dan biaya yang cukup banyak untuk kembali.

### **3. Ketepatan waktu (timeliness)**

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Menurut Goverde peningkatan ketepatan waktu dapat dilakukan apabila adanya sinergi antara pihak regulator dan operator dengan sistem perencanaan yang baik, menetapkan standar operasional yang tinggi, penambahan frekuensi perlananan kereta api yang disesuaikan dengan kapasitas jalur dan peningkatan kecepatan rata-rata sesuai dengan kemampuan teknis sarana dan prasaran

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.

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Menurut Goverde peningkatan ketepatan waktu dapat dilakukan apabila adanya sinergi antara pihak regulator dan operator dengan sistem perencanaan yang baik, menetapkan standar operasional yang tinggi. Berdasarkan uraian tersebut dapat terlihat bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai standar pelayanan kepada masyarakat, dari beberapa standar tersebut, terdapat standar ketepatan waktu dalam pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan informan Masyarakat Bapak. Y.L. yang berdomisili di Kecamatan Pulau Batang Dua mengenai ketepatan waktu pelayanan di Kecamatan Pulau Batang Dua, beliau mengutarakan bahwa: Pada saat informan mengurus keterangan domisili beberapa bulan lalu, pada waktu itu informan sedang mengurus untuk keperluan kantor. Baginya sudah cukup baik dan ada banyak pegawai yang bekerja disitu. Baginya juga tepat waktu karna tidak lama sudah selesai asal ada camat atau pejabat yang berwenang.

Efektivitas dalam pelayanan khususnya dalam ketepatan waktu dalam penyelesaian suatu pelayanan sangat diperlukan masyarakat apalagi masyarakat yang memang sangat membutuhkannya, untuk mengetahui hal diatas peneliti mewawancarai Kepala Seksi pelayanan umum Kecamatan Pulau Batang Dua, beliau membenarkan hal tersebut, bahwa Keterlambatan memang kadang terjadi tapi bukan karena pegawainya tidak mampu atau tidak tahu harus berbuat apa, melainkan disebabkan kehabisan tinta ataupun banyaknya pemohon yang kadang-kadang tidak menentu, kadang-kadang banyak kadang tidak terlalu banyak, terkadang masyarakat datang pada saat sebelum pulang kantor jadi otomatis nanti terlayani besoknya. Selain itu keterlambatan disebabkan karena camat ada tugas luar. Tapi kalau ada cerita kami menerima suap untuk mempercepat proses pelayanan itu tidak benar.

Kepuasan masyarakat merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan telah memperoleh perhatian dominan dan menjadi factor strategis dalam pelayanan. Wilkie (1990) dalam Tjiptono (349 : 2005), mendefinisikan kepuasan masyarakat atau pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa. Oleh karena itu, pihak penyelenggaraan pelayanan public harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan masyarakat.

Pengelola penyelenggaraan pelayanan public harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi standard dan sesuai dengan keinginan masyarakat, atau justru sebaliknya. Dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik, dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis, yang dimana akan memberikan dasar yang baik bagi instansi. Dengan didukungnya ketepatan waktu dan fasilitas yang baik, akan berdampak pada masyarakat yang akan menggunakan pelayanan jasa yang tentunya akan meningkatnya jumlah kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari hasil penelitian melalui wawancara dengan para informan diatas, peneliti mendapatkan sebuah pengalaman yang sebenarnya banyak terjadi di berbagai kantor di Indonesia terutama pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Yakni dimana masih seringnya keterlambatan dalam pemberian pelayanan yang disebabkan oleh beberapa factor seperti keterbatasan kemampuan sumberdaya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana dan juga factor lainnya seperti kehadiran pimpinan, serta keberadaan staf di lapangan.

#### **4. Efektivitas (cost effectiveness)**

Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat diatas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu.

Pelayanan terhadap masyarakat ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan Umum seperti kecamatan dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan Umum. Dan jika non-pemerintah,

maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah kecamatan sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan public yang mencakup berbagai program-program kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan Umum) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan Umum).

Untuk mengetahui efektivitas akan pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan Pulau Batang Dua, peneliti telah mewawancarai seorang masyarakat Bpk. mengatakan bahwa Pelayanan public pada Kantor Kecamatan Pulau Batang Dua masih mengalami beberapa kendala. Pegawai terkadang berjanji hanya beberapa jam saja sudah jadi. Terkadang kami harus menunggu lama atau terkadang disuruh kembali besok hari dengan berbagai alasan, waktu saya mengurus surat keterangan domisili sebenarnya hanya 1 jam sudah, tapi akhirnya saya harus kembali keesokan harinya dengan camat tidak berada ditempat. Namun ada teman saya pada hari yang sama pada hari itu juga langsung jadi. Setelah saya cari tahu ternyata teman saya memberikan sejumlah uang kepada pegawai untuk mengurusnya. Pernyataan tersebut dikuatkan oleh Sdr. T.T. seorang mahasiswa yang mengurus pengantar pembuatan KTP, beliau mengatakan :Untuk mengurus keperluan berkas KTP di Kecamatan Pulau Batang Dua tidak sulit asal ada uang. Waktu lalu saya mengurus tidak lama, bahkan informan sudah memiliki no. HPnya supaya besok-besok tinggal ditelepon kalau ada teman-temannya yang ingin minta bantuan.

Dari hasil wawancara tersebut dan diperkuat dengan hasil penelusuran langsung dilapangan, peneliti memperoleh kesimpulan yang kuat bahwa pernyataan tersebut benar adanya namun hanya oknum saja. Namun tentu saja perlu adanya tindakan preventif akan hal tersebut. efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pulau Batang Dua dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif karena masih ada beberapa aspek yang harus diperbaiki seperti bahan baku untuk pelayanan kertas, tinta dan sarana penunjang seperti computer. Selain itu juga masih ada jasa yang ditawarkan oleh beberapa oknum pegawai untuk mempercepat pengurusan namun melewati prosedur.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari proses wawancara dan pengumpulan data sekunder dilapangan, maka dapat disimpulkan:

1. Dari segi kualitas pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil Negara di Kecamatan Pulau Batang Dua belum maksimal hal ini disebabkan oleh 2 hal yakni kualitas sumberdaya yang merata dan tingkat disiplin yang belum dipatuhi sepenuhnya oleh aparat. Hal tersebut berpengaruh terhadap penilaian dan kualitas pelayanan.
2. Kuantitas kerja yang dihasilkan oleh aparatur sipil Negara belum menunjukkan prestasi yang baik yakni hanya sekitar 5-7 pelayanan dalam 1 minggu, namun hal tersebut juga bukan sepenuhnya salah dari ASN namun perlu dilihat juga letak geografis dimana kecamatan tersebut adalah pulau.
3. Pada aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, kinerja aparat sipil Negara di kantor Kecamatan Pulau Batang Dua dari segi ini masih kurang, dimana masih sering terjadinya keterlambat pelayanan yang diberikan dengan berbagai alasan. Hal tersebut mempengaruhi efektivitas kerja aparat Kecamatan Pulau Batang Dua, dimana masih terdapat adanya praktek suap dalam pelayanan publik di Kecamatan Pulau Batang Dua.
4. Dari segi efektivitas, Pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pulau Batang Dua dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif yang disebabkan oleh kemampuan aparat yang tidak merata, bahan baku untuk pelayanan seperti kertas, tinta dan sarana penunjang seperti computer yang tidak menunjang. Selain itu juga masih ada jasa yang ditawarkan oleh beberapa oknum pegawai untuk mempercepat pengurusan namun melewati prosedur.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- As'ad Moh. 1995. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Psikologi Industri*, Edisi Keempat. Yogyakarta: Liberty.
- Bernardin and Russel. 2005. *Human Resource Management, An. Experimental Approach, terjemahan*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Dewa, Muh. Jufri, 2011. *Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Kendari, Unhalu Press.
- Donnelly, J. H. Jr., J. F. Gibson dan J. M. Ivancevich, 1995, *Fundamental of Management*, Chicago, Irwin.
- Fahmi, Irham. 2007, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung, Alfabeta.
- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich dan Donnelly, Jr, 1997. *Organization: Behavior, Structure and Process*, Homewood, Richard D. Irwin, Boston.
- Harsey, P. dan K. H. Blanchard, 1988. *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*. Prentice Hall, Inc. New Jarsey.
- H. Juniarso Ridwan dan Achmat Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung, Nuansa.
- Iskandar, D. J. (2017), *Menilik Kembali Makna Reformasi Birokrasi Publik Dalam Konteks Aktualisasi Semangat Pelayanan Publik Prima*,
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*. Bandung, Mandar Maju.
- LAN, 1982. *Penilaian Kinerja Pegawai*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.
- Mathis, R. L. & J. H. Jackson, 2006. *Human Resouce Managemen: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan Dian Angelia, Jakarta, Selemba empat.
- Poerwadarminta, W.J.S, 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Gramedia.
- Rivai, V. & A. F. M. Basri, 2005, *Performance Apraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada.

- Saefullah, H. A. Djadja, 2008a. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung, AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.
- Thoha, Miftah, 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta, Rajawali.
- Wittaker, J. B, 1997. *Government Performance and Results Act of 1993: A Mandate for Strategic Planning and Performance*. Jakarta, LAN.

**Sumber Lainnya:**

- Peraturan pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.