

**PERANAN KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM MEWUJUDKAN EFEKTIVITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI DISTRIK TIOMNERI KABUPATEN LANNY JAYA PROPINSI PAPUA**

**PAIS YIGIBALOM**

**JOHNNY HANNY POSUMAH**

**WILSON YAPPY ROMPAS**

**ABSTRAK**

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to know the role of the leadership of the head of the public service effectiveness in realizing in the district Tiomneri Lanny Jaya province of Papua.*

*Research using qualitative methods. The informant as much research 5 persons i.e.4 people Tiomneri District Clerk and 1 non-public figures. Data collection with interview techniques; While data analysis using interactive model analysis techniques from Miles and Hubermann.*

*Based on the results of the research can be drawn the conclusion: (1) the role of the leadership of the head of the public service effectiveness in realizing in the district Tiomneri has done well but has not been fullest views of a role in planning the activities of the public service, a role in the construction of the implementation of the activities of the public service, a part in the supervision of the implementation of the public service, and role in the evaluation of the implementation of the activities of the public service. (2) the effectiveness of the public service in the Office of the District of Tiomneri is already good but haven't been fullest views in terms of efficient service, responsifitas service, service transparency, equality and justice get service, and accountability services.*

*Based on the conclusions suggested: (1) the role of the head of leadership in the public service in the District of Tiomneri needs to be improved both in terms of planning activities, in the construction of the implementation activities, in supervisory activities, as well as in the evaluation of the implementation of the activities of the public service. For that head of the need to enhance the capabilities of his subordinate officers in the lead in the preparation of the planning, implementation, supervision, and evaluation of the implementation of the activities of the public service. (2) the effectiveness of the public services in the district Tiomneri of peru increased in both in terms of the efficiency of the service, responsifitas service, Ministry of Justice, Ministry of the transparency, accountability and service. For that Head needs to improve the quality of its leadership so that the employees can carry out his duties as well as possible with the public service.*

*Keywords: head of leadership, effectiveness of public services.*

**PENDAHULUAN**

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat UUD 1945 tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang

mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sehingga itu efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik-buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. (UU.No.25 Tahun 2008).

Pasca gerakan reformasi, mulai tahun 1999 bangsa Indonesia memasuki babak baru

dalam penyelenggaraan otonomi daerah yang ditandai dengan lahirnya undang-undang pemerintahan daerah yang baru yaitu UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti UU Nomor 5 Tahun 1974. Pada perkembangan berikutnya UU Nomor 22 Tahun 1999 diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Menurut Mardiasmo (2002) bahwa pada dasarnya misi dan tujuan dari kebijakan otonomi daerah yang diamanatkan dalam undang-undang tentang pemerintahan daerah tersebut adalah : *pertama*, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; *kedua*, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya lokal/daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat; dan *ketiga*, untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan.

Kebijakan otonomi daerah tersebut telah mendorong terjadinya perubahan dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat. Sebagaimana diketahui bahwa dalam kebijakan otonomi daerah yang baru, daerah mempunyai kewenangan seluas-luasnya untuk mengurus dan mengatur urusan pemerintahan di luar enam bidang urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah pusat. Disamping itu, daerah mempunyai keleluasaan membuat kebijakan daerah untuk menangani urusan pemerintahan yang diserahkan itu, dalam rangka mewujudkan tujuan dibentuknya suatu daerah, dan tujuan pemberian otonomi daerah itu sendiri terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan

potensi dan karakteristik masing-masing daerah.

Seiring dengan kebijakan otonomi daerah yang baru tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik terus mengalami pembaharuan atau perbaikan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan (Sinambela, 2002). Meskipun demikian, menurut Kurniawan (2005) bahwa pembaharuan dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih sering diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga mengisyaratkan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih diperhadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat diperhadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi seperti ini perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan. Untuk itu diperlukan konsepsi tentang pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana yang diamanatkan oleh UUD 1945. (Penjelasan Umum UU No.25 Tahun 2009).

UU Nomor 25 Tahun 2009 dalam (pasal 2 dan pasal 3) menyebutkan bahwa undang-undang tentang pelayanan publik ini adalah dimaksudkan untuk memenuhi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan undang-undang

pelayanan publik ini ialah : terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam kaitan dengan hal tersebut Yousa (2002) mengatakan, keberhasilan pemerintah daerah dalam mengemban mandat masyarakat berupa penyediaan pelayanan publik secara efektif sangat ditentukan oleh keberhasilan dari seluruh organisasi pemerintah daerah yang merupakan perangkatnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan ruang lingkup tugas masing-masing. Sementara itu efektivitas pemberian pelayanan langsung kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kedekatan antara organisasi penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Oleh sebab itu, kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota yang dekat dengan masyarakat diharapkan kontribusinya terhadap keberhasilan pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan arahan peraturan perundang-undangan seperti yang disebutkan di atas, serta sesuai dengan harapan masyarakat.

UU Nomor 32 Tahun 2004 mengamanatkan bahwa Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Dalam hal ini urusan otonomi daerah yang menjadi tugas Camat adalah urusan yang bermakna pelayanan masyarakat seperti perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, dan penyelenggaraan.

Disamping itu Camat menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan antara lain adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan. Tugas Camat dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tersebut meliputi : (1) melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan; (2) melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya; (3) melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan; dan (4) melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan. (PP.No.19 Tahun 2008 tentang Kecamatan).

Dari amanat peraturan perundang-undangan tersebut nampak bahwa Camat mempunyai kedudukan yang sangat penting dan menentukan untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif di wilayah Kecamatan.

Keberhasilan Camat dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan akan sangat tergantung pada banyak faktor, diantaranya adalah faktor kepemimpinan dari Camat itu sendiri. Sebagaimana dikemukakan dalam berbagai literatur manajemen atau literatur kepemimpinan, bahwa kepemimpinan merupakan faktor dominan atau sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya (Gibson, dkk, 1998; Yukl, 1998; Stoner dan Wankel, 1996; Siagian, 1988).

Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya terdiri dari 13 Desa/Kampung dengan jumlah penduduk 21.152 jiwa dan 5.288 KK. Dari hasil pengamatan sementara (prasarvei) menunjukkan bahwa efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Distrik Tiomneri belum terwujud dengan baik dan optimal. Hal itu dapat diindikasikan oleh beberapa kenyataan atau fenomena seperti : penyelenggaraan pelayanan masih belum

efisien baik dari segi biaya maupun waktu penyelesaian pelayanan, pemberian pelayanan masih kurang responsif terhadap kepentingan dan harapan masyarakat, mekanisme dan prosedur pelayanan masih terkesan berbelit-belit dan berjalan lambat, pelaksanaan pelayanan masih kurang transparan dalam hal biaya pelayanan, dan sebagainya.

Belum efektifnya penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya adalah faktor peranan kepemimpinan Camat/Kepala Distrik yang belum efektif, baik dalam perencanaan kegiatan pelayanan maupun dalam pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan pelayanan. Akan tetapi sejauh mana kebenaran indikasi masalah tersebut, masih perlu dikaji lebih mendalam melalui suatu penelitian. Oleh karena itu dalam rangka penulis skripsi, penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Peranan Kepemimpinan Camat dalam Mewujudkan Efektivitas Pelayanan Publik di Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya Propinsi Papua”.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Konsep Kepemimpinan

Kepemimpinan (*leadership*) mempunyai arti yang berbeda pada orang yang berbeda. Gary Yukl (1998) menjelaskan bahwa kata kepemimpinan merupakan suatu kata yang diambil dari kamus umum dan dimasukkan ke dalam kamus teknis sebuah disiplin ilmiah tanpa didefinisikan dengan tepat. Sebagai konsekuensinya, kata kepemimpinan mempunyai konotasi-konotasi yang saling berhubungan yang menciptakan ambivalensi pengertian. Demikian pula, adanya kebingungan yang disebabkan oleh penggunaan dari istilah-istilah lain yang tidak tepat, seperti misalnya kekuasaan, kewenangan, manajemen, administrasi, control, dan supervise untuk menggambarkan fenomena kepemimpinan.

Terry (1986) mendefinisikan kepemimpinan adalah “hubungan dimana satu

orang yakni pemimpin mempengaruhi pihak lain untuk bekerjasama secara sukarela dalam usaha mengerjakan tugas-tugas yang berhubungan untuk mencapai hal yang diinginkan oleh pemimpin tersebut”. Stoner dan Wankel (1996) mendefinisikan kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok atau organisasi. Gibson, dkk (1998) mendefinisikan kepemimpinan suatu usaha mempengaruhi perilaku anggota kelompok atau orang antar perseorangan (interpersonal), lewat proses komunikasi, untuk mencapai sesuatu atau beberapa tujuan. Siagian (1998) mengatakan bahwa ditinjau dari segi manajemen, kepemimpinan adalah “kemampuan untuk mempengaruhi dan menggerakkan orang lain agar rela, mampu dan dapat mengikuti keinginan manajemen demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien, efektif, dan ekonomis”.

### B. Konsep Efektivitas Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Efektivitas

Sedarmayanti (2009) mengatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut jelas menunjukkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai.

Mahmudi (dalam Rusli, 2013) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan; semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Program atau kegiatan dikatakan efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat dipahami bahwa “efektifitas” mengandung beberapa pengertian, seperti : terjadinya efek

atau akibat yang dikehendaki, tingkat pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, menjalankan pekerjaan yang benar atau kemampuan untuk memilih tujuan/sasaran yang tepat.

### **C. Konsep Peranan Kepemimpinan Camat Dalam Mewujudkan Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Dalam Kamus Bahasa Indonesia disebutkan bahwa istilah “peranan” berasal dari kata “peran” (*role*) yang berarti pemain sandiwara. Selanjutnya kata “peranan” ini diartikan sebagai “sesuatu yang jadi bagian atau yang memegang status yang terutama” (Poerwadarminta, 1994).

Menurut Abdulsyani (2002) bahwa dalam pengertian yang luas, “peranan” diartikan sebagai suatu perbuatan seseorang dengan cara tertentu dalam usaha menjalankan hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan status yang dimiliki. Seseorang dapat dikatakan berperan jika ia telah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan statusnya dalam masyarakat atau dalam organisasi. Dari pengertian ini jelas bahwa peranan dalam kehidupan masyarakat atau organisasi adalah merupakan aspek dinamis dari status/kedudukan; artinya apabila seseorang telah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status/kedudukannya dalam masyarakat atau organisasi, maka ia telah menjalankan suatu peranan. Dengan demikian antara peranan dan status atau kedudukan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya, dimana tidak ada peranan tanpa status/kedudukan, dan tidak ada kedudukan tanpa peranan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas UU Nomo 32 Tahun 2004, pada pasal 126 menetapkan Kecamatan merupakan perangkat daerah

kabupaten/kota. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Sebagai pelaksanaan dari amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tersebut, maka Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, pada pasal 14, menyebutkan bahwa Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.

Berdasarkan kedudukan atau status serta tugas dan fungsi Camat tersebut jelas bahwa Camat selaku pemimpin Kecamatan mempunyai peranan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Metode Yang Digunakan**

Sesuai dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan peranan kepemimpinan dalam mewujudkan efektivitas pelayanan public di Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya, maka metode penelitian yang dianggap tepat digunakan adalah metode deskriptif-kualitatif. Seperti dikatakan oleh Arikunto (2006) bahwa penelitian deskriptif-kualitatif adalah suatu penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan suatu fenomena atau peristiwa. Singarimbun dan Effendy (2000) mengatakan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif-kualitatif merupakan penelitian yang ditujukan atau dimaksudkan untuk mengamati dan menganalisis secara cermat, dan menggambarkan suatu fenomena tertentu.

Penelitian yang bersifat deskriptif-kualitatif biasanya merupakan penelitian nonhipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan/menguji hipotesis (Arikunto, 2006).

## B. Fokus Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka yang fokus penelitian ini ialah “peranan kepemimpinan Camat” dalam mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik”. Definisi operasional dari fokus penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Peranan Kepemimpinan Camat didefinisikan sebagai perilaku atau tindakan-tindakan yang dilakukan oleh Camat (Kepala Distrik) selaku pemimpin kecamatan/distrik dalam mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya. Peranan kepemimpinan Camat/Kepala Distrik yang diamati adalah sebagai berikut :
  - a. Peranan kepemimpinan Camat/Kepala Distrik dalam perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat;
  - b. Peranan kepemimpinan Camat/Kepala Distrik dalam pembinaan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat;
  - c. Peranan Kepemimpinan Camat/Kepala Distrik dalam pengawasan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat;
  - d. Tindakan yang dilakukan oleh Camat/Kepala Distrik dalam mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
2. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya. Efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik diamati dari beberapa aspek sebagai berikut :
  - a. Efisiensi; yaitu efisiensi biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan;
  - b. Responsivitas; yaitu kemampuan dan kecepatan pemerintah kecamatan/distrik memenuhi kebutuhan pelayanan dari masyarakat

- c. Transparansi; yaitu tingkat keterbukaan dan kemudahan masyarakat mengakses atau mendapatkan informasi yang diperlukan sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan;
- d. Kesamaan hak atau keadilan; yaitu tingkat perlakuan yang sama dan adil dalam pemberian pelayanan.
- e. Akuntabilitas; yaitu tingkat pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan kepada publik atau masyarakat.

## C. Informan Penelitian

Salah satu sifat dari penelitian kualitatif ialah tidak terlalu mementingkan jumlah atau banyaknya informan, tetapi lebih mementingkan *content*, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa, atau hal. Oleh karena itu menurut Sugiono (2009) bahwa teknik pengambilan sampel (sumber data/informan) yang cocok digunakan dalam penelitian kualitatif ialah teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Sekretaris Distrik Tiomneri : 1 orang;
2. Kasie PMD Distrik Tiomneri : 1 orang;
3. Kasie Pemeintahan dan Umum Distrik Tiomneri : 1 orang;
4. Kasie Trantib Distrik Tiomneri : 1 orang.
5. Tokoh Masyarakat : 1 orang;

Jumlah : 5 orang.

## D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan; selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian kualitatif

menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Penggunaan metode tersebut karena beberapa pertimbangan : (1) menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak; (2) metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden; dan (3) metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong, 2009).

Berdasarkan pendapat tersebut maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut : Wawancara (*Interview*). Dokumentasi, Observasi.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis kualitatif. Dalam hal ini metode atau teknik analisis data yang digunakan ialah model analisis interaktif dari Miles dan Hubermann (dalam Sugiono, 2009). Proses analisis data diawali dengan kegiatan mempelajari/menelaah data (*data collection*), dilanjutkan dengan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan berakhir pada pembuatan kesimpulan atau verifikasi (*conclust drawing and verivication*).

Langkah-langkah proses analisis kualitatif model interaktif tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (*data collection*); pengumpulan data di lapangan yang dilakukan melalui teknis wawancara dan dibantu dengan teknik observasi dan studi dokumentasi.
2. Reduksi data (*data reduction*); yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok yang difokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan tema dan polanya. Dengan kata lain reduksi data adalah

proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung, dan dilanjutkan setelah data terkumpul dengan membuat ringkasan, menelusuri tema dan menggolongkannya ke dalam suatu pola yang lebih jelas.

3. Penyajian data (*data display*); dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan teks yang bersifat naratif.
4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclust drawing and verivication*). Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru, yang dapat berupa dekripsi data suatu obyek.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pembahasan**

#### **1. Peranan Kepemimpinan Camat**

Seorang pemimpin dalam mengaplikasikan pola atau gaya kepemimpinannya tentu memiliki sifat dan karakteristik yang berbeda. Perbedaan itu dapat dilihat dari sifat-sifat atau kelebihan yang dimiliki oleh seorang pemimpin. Kelebihan yang dimaksudkan disini adalah kelebihan dalam menggunakan pikiran atau ratio, kelebihan rohaniah, kelebihan dalam badaniah. Sifat-sifat kepemimpinan yang seperti ini telah dimiliki oleh setiap pemimpin namun tidak semua pemimpin yang memiliki berbagai kelebihan yang dapat diuraikan diatas. Ada pemimpin yang mengandalkan pikiran dan ratio namun tidak mengandalkan sifat-sifat rohaniah, tetapi sebaliknya ada pemimpin karena dengan kelebihan fisiknya dia juga mengandalkan pikiran dan ratio dalam melaksanakan teknik kepemimpinannya. Biasanya pola kepemimpinan seperti ini akan mampu menjalankan roga organisasi secara penuh

dayaguna sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal. .

Dalam proses kepemimpinan, seorang Camat juga dapat dikatakan sebagai pemimpin karena Camat juga sebagai pemegang kendali dalam organisasi di wilayah Kecamatan, yakni memiliki struktur, memiliki bawahan, serta memiliki program kerja. Dalam pelaksanaan program kerja maka Camat memiliki kewenangan dalam melakukan pembinaan baik pembinaan yang dilaksanakan di wilayah kerjanya (Kantor Distrik) maupun pembinaan yang dilakukan didesa/Kelurahan. Dengan demikian dapatlah difahami bahwa tugas dan fungsi Camat telah melekat tipe dan karakteristik kepemimpinan. Sebagaimana difahami dalam teori bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam mempengaruhi perilaku orang lain, agar supaya orang lain dapat mengikuti kehendak yang diinginkan oleh seorang pemimpin. Dalam penjelasan ini maka seorang Camat adalah seorang yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku bawahannya agar supaya bawahannya dapat bekerja sebagaimana yang ia kehendaki. Begitu pula Camat sebagai wakil dari pemerintah diberikan pendelegasian kewenangan dalam memimpin dan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan baik di Kantor Distrik. Dalam hal ini salah satu tugas dan kewenangan dari Camat adalah memimpin penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini Camat selaku pemimpin kecamatan/distrik punya peranan penting dalam perencanaan kegiatan pelayanan public, dalam pembinaan pelaksanaan kegiatan pelayanan public, dalam pengawasan pelaksanaan kegiatan pelayanan public, dan dalam evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan public di Distrik/Kecamatan.

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan Camat Distri Tiomneri dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah baik, walaupun diakui belum maksimal. Camat Tiomneri sudah dapat melaksanakan

dengan cukup baik dalam memimpin perencanaan kegiatan pelayanan public, dalam membina pelaksanaan pelayanan public, dalam mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan public, dan dalam mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan public di Distrik Tiomneri. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran bahwa Camat Distrik Tiomneri sudah dapat berperan dengan cukup baik dalam mewujudkan efektivitas pelayanan public di Distrik Tiomneri.

## 2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kalau dilihat secara teoritis maka ada tiga fungsi utama yang dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatan yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan /regulasi. Hal yang terpenting adalah sejauhmana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa yang ekonomis, efektif dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip kebersamaan dan keseimbangan dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut dalam arti pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif . Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama untuk dilayani sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu dalam meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien maka aparatur pemerintah harus memiliki kemampuan , dibarengi dengan latar belakang pendidikan yang memadai serta tingkat pengetahuan. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena dapat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat . Dalam menentukan tingkat pelayanan yang baik maka diperlukan

sumberdaya aparatur pemerintah. Sumberdaya aparatur pemerintah akan menjadi penopang dalam meningkatkan bidang pelayanan. Dengan tingkat pendidikan yang memadai akan dapat menunjang kemampuan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan yang baik, tanpa memandang.

Bidang pelayanan bagi aparatur pemerintah menjadi sangat penting karena aparatur pemerintah dapat dianggap sebagai pemikir; perencana; penggerak pembangunan; dan sebagai pelaksana dari tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan; juga sebagai pendukung dalam kelancaran pembangunan; serta sebagai abdi masyarakat; mengayomi masyarakat; menumbuhkan prakarsa dan partisipasi ; membina masyarakat; dan tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang hidup dalam masyarakat.

Sumberdaya aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, akan dapat diukur dari sejauhmana mereka dapat memberikan pelayanan secara administratif, sejauhmana mereka dapat menegakan disiplin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta sejauhmana mereka dapat melaksanakan tugas-tugas pelayanan yang baik.

Sebagai pemikir aparatur pemerintah akan mampu memberikan pemikiran-pemikiran yang inovatif artinya setiap aparatur pemerintah yang melaksanakan bidang pelayanan maka dia akan mampu berpikir tentang hal-hal baru, tidak melaksanakan tugas-tugas seperti dipengaruhi oleh cara-cara birokratis yang kaku tunduk pada aturan, tidak fleksibel, mampu mengakses semua informasi secara lebih cepat, bekerja sesuai dengan standar yang sudah ditentukan, seorang aparatur yang mampu menjadi pemikir maka dia akan mampu membuat suasana baru seperti penataan ruang, penempatan meja yang sesuai dengan standar kerja, cara pelayanan administratif tidak berbelit-belit,

melaksanakan prosedur kerja secara cepat berdasarkan pemikirannya sendiri, dapat menciptakan pertumbuhan kinerja dari apa yang dia pikirkan. Jadi aparatur pemerintah sebagai pemikir adalah aparatur pemerintah yang mampu membuat inovasi dalam bidang pelayanan publik. Untuk aparatur pemerintah sebagai perencana adalah aparatur yang mampu membuat peramalan masa depan pelayanan publik yang mudah diakses, menggunakan sistem komputerisasi secara lebih cepat, mampu membuat peramalan terhadap berbagai fasilitas kantor seperti penyediaan alat KTP ditempat pelayanan yang sudah disediakan agar supaya setiap masyarakat yang dilayani tidak menunggu berhari-hari, membutuhkan biaya pelayanan yang lebih murah dari sebelumnya, prosedur birokrasi lebih diperpendek, karena cara pelayanan KTP sekarang ini membutuhkan biaya ekstra yang lebih besar, berbelit-belit karena harus memenuhi berbagai persyaratan. Sedangkan aparatur pemerintah sebagai pelaksana tugas-tugas umum pemerintahan dalam kaitan dengan tulisan ini adalah sebagai pelaksana tugas bidang pelayanan, harus mampu menyelesaikan tugas lebih cepat agar langsung dapat diakses sesuai dengan yang dimintakan oleh para pelanggan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka diperlukan adanya pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka (transparan) bagi masyarakat yakni mulai dari proses kebijakan, perencanaan pelaksanaan dan pengendaliannya serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi pelayanan.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan maka prosedur pelayanan harus sederhana , mudah difahami, dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Dalam menciptakan sumberdaya aparatur pemerintah untuk menunjang bidang pelayanan, maka sesuai dengan prosedur kerja harus ada bagan alir.

Bagan alir ini penting dalam bidang pelayanan karena dapat berfungsi sebagai : Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan; Informasi bagi penerima pelayanan; Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan; Sebagai pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien; Pengendali dan acuan bagi masyarakat. Dengan demikian bagan alir menjadi salah satu petunjuk dan pedoman bagi aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan maka persyaratan teknis dan administratif pelayanan haruslah dapat dipenuhi oleh setiap penyedia pelayanan. Sebab menentukan aparatur yang profesional dalam bidang pelayanan tentu harus mempersiapkan berbagai persyaratan teknis dan administratif. Hal ini dilakukan agar supaya setiap aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan akan dapat difahami dan dimengerti oleh setiap masyarakat (pelanggan). Dalam menentukan persyaratan baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai /relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Setiap aparatur pemerintah harus menghilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dengan proses pelayanan. Setiap persyaratan pelayanan tentu harus dapat diinformasikan secara jelas dan diletakan didekat loket /tempat pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak panjang minimum serta dapat disesuaikan dengan kondisi ruangan. Menentukan kinerja sumberdaya aparatur pemerintah dalam bidang pelayanan publik tentu harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan seperti seorang petugas pelayanan harus dengan kesederhanaan tidak berwibawa birokratis, prosedur pelayanan harus jelas, mudah diakses, mudah difahami, mudah dilaksanakan, memiliki kepastian, rincian biaya harus sudah dapat ditentukan, tepat waktu, kepastian pelayanan dapat

ditentukan dalam kurun waktu, seperti jam, hari, produk pelayanan dapat diterima dengan baik dan benar, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan maupun status ekonomi, kelengkapan sarana dan prasarana harus sudah dapat disediakan, memiliki kejujuran, kecermatan, ditandai dengan tanggungjawab dan disiplin yang tinggi dalam pelaksanaan tugasnya serta adanya jaminan keamanan.

Menyangkut peranan aparatur pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya dapat dikatakan cukup baik dan memadai. Artinya bahwa masalah tanggungjawab juga menjadi penentu dalam kegiatan pelayanan. Bagi aparatur pemerintah yang kurang memiliki tanggungjawab maka tentu akan mempengaruhi tingkat penilaian kinerja. Oleh karena itu tanggungjawab dalam melaksanakan tugas juga menjadi kata kunci dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Sistem pelayanan yang diberikan menjadi barometer dalam kegiatan pelayanan publik, semakin baik sistem pelayanan yang diberikan maka semakin mempengaruhi lancarnya kegiatan pelayanan. Hasil penelitian membuktikan bahwa sistem pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah secara umum adalah cukup baik. Hal ini tentu akan menjadi faktor penentu dalam kegiatan pelayanan publik.

Prosedur dan metode kerja menjadi indikator penting dalam penilaian pelayanan publik dimana sasarannya adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dengan prosedur dan metode kerja yang baik dan teratur tentu akan memudahkan kegiatan pelayanan serta akan memadu peningkatan kinerja pegawai. Kalau prosedur kerja dan metode kerja kurang maksimal maka akan berdampak pada kurang maksimalnya kinerja pegawai. Jadi prosedur kerja dan metode kerja juga menjadi salah satu penentu dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Ukuran penilaian kinerja pegawai yang maksimal juga dapat dilihat dari kapasitas atau kemampuan pegawai dalam

melaksanakan tugasnya. Seorang pegawai yang kurang memiliki kemampuan bekerja dalam bidang pelayanan yang kurang memadai maka hasil kerjanya juga akan kurang maksimal. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan sumberdaya yang ada dalam organisasi. Hal ini didukung dengan pendapat para ahli dimana dalam standar penilaian kinerja dapat diukur dari faktor, biaya, sumberdaya, output dan outcome. Jadi sumberdaya atau kemampuan pegawai dalam kegiatan pelayanan publik juga akan dapat memacu peningkatan standar penilaian kinerja. Artinya makin baik kemampuan pegawai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik maka akan semakin mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai.

Kelancaran proses pelayanan publik juga akan sangat ditentukan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Sarana dan prasarana pelayanan publik akan menjadi penentu dalam peningkatan kinerja. Kalau sarana dan prasarana yang kurang memadai maka hasil kinerja pelayanan publik tentu akan kurang maksimal. Hasil penelitian membuktikan bahwa keadaan sarana dan prasarana pelayanan publik diwilayah Distrik Tiomneri secara umum masih kurang memadai. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang tersedia seperti peralatan komputer yang masih menggunakan Pentium empat dengan jumlah dua buah dan 4 buah mesin ketik. Dari gambaran ini dapat difahami bahwa salah satu hambatan yang turut menentukan kinerja pelayanan publik akan tergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi (2006: 186) bahwa salah satu kemampuan dalam menyetatkan organisasi publik adalah tergantung pada tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Kalau sarana dan prasarana memadai maka akan berdampak pada kesehatan organisasi begitu pula dengan kegiatan pelayanan publik maka

dampak dari ketersediaan sarana dan prasarana akan memperlancar kinerja pelayanan publik.

Untuk standar biaya pelayanan menjadi salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap pelaku pelaksana pelayanan. Artinya standar biaya pelayanan harus dapat dijangkau oleh pengguna pelayanan.

Tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah adalah tugas-tugas yang diberikan untuk melayani berbagai kepentingan umum. Demikian pula dengan tugas-tugas pelayanan secara administratif adalah tugas-tugas yang berkaitan dengan administrasi perkantoran. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk/jenis barang/jasa yang menjadi kebutuhan publik/masyarakat. Masyarakat pengguna pelayanan biasanya harus berurusan dengan berbagai kegiatan administrasi, seperti mengurus keperluan KTP, Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah, surat jalan surat keterangan dan berbagai kegiatan pelayanan administratif lainnya.

Biasanya diwilayah Distrik prosedur kegiatan administrasi seperti pengurusan KTP maka proses layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah adalah dengan prosedur : Datang ke kantor, menghadap piket, mengisi buku tamu, menghadap petugas pelayanan, memberitahukan berbagai kegiatan pelayanan yang diajukan oleh para pengguna, emrosan kegiatan pelayanan, jangka waktu kegiatan pelayanan, rincian biaya kegiatan pelayanan.

Berbagai proses kegiatan administrasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan sebagaimana disebutkan diatas adalah merupakan salah satu contoh jenis pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan secara administratif. Proses administrasi tentu membutuhkan proses pembukuan, pencatatan, agenda, disposisi, dan terakhir adalah stempel atau pemberian Cap. Proses ini biasanya dapat dilaksanakan secara rutin dalam kegiatan

administrasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa proses kegiatan administrasi, dalam kaitan dengan bidang pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah dapat berjalan dengan baik dan lancar, dan semua yang dilakukan sudah memenuhi berbagai persyaratan administrasi. Berkaitan dengan pelayanan secara administratif maka peran aparatur pemerintah harus menempatkan pelayanan dengan kesederhanaan prosedur antara lain mudah dan tidak berbelit-belit, memiliki kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini sangat penting bagi masyarakat pengguna untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat seperti adanya pungutan liar diluar ketentuan prosedur yang telah ditetapkan. Selain kejelasan terhadap bidang pelayanan maka kepastian waktu harus menjadi target utama dalam bidang pelayanan. Kadang-kadang para petugas aparatur pemerintah sering menunda-nunda kegiatan pelayanan dengan maksud-maksud tertentu seperti memperoleh imbalan diluar biaya administrasi yang sudah ditentukan. Hal ini tentu akan sangat mempengaruhi standar kegiatan pelayanan yang diharapkan. Namun dari hasil penelitian menunjukkan pula bahwa segala persyaratan pelayanan yang berkaitan dengan proses administrasi khususnya di Distrik Tiomneri secara umum dapat berjalan dengan baik, karena sudah memenuhi berbagai prosedur yang sudah ditentukan, aparaturnya sebagian besar memiliki kesederhanaan, ramah, dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Tidak ditemukan berbagai pungutan liar dalam mengurus pelayanan, karena proses pelayanan sudah ada standar baku seperti untuk mengurus KTP, mengurus berbagai keperluan lainnya sudah memiliki bagan alir seperti yang sudah dipanaskan didepan proses pelayanan. Hal ini menandakan bahwa proses pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah cukup baik dan tidak menyimpang dari proses pelayanan publik. Pelayanan administratif tentu berkaitan dengan bidang perkantoran

dengan tujuan dapat menghasilkan (keluaran-output) wujud berupa kertas berupa surat keterangan yang disertai dengan stempel serta ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang. Seluruh kegiatan pelayanan administrasi perkantoran adalah proses layanan yang keluarannya tertuju pada orang atau masyarakat pengguna layanan atau instansi lain.

Biasanya kegiatan layanan secara administratif dengan memenuhi berbagai prosedur misalnya dalam pembuatan KTP sebagaimana disebutkan diatas maka proses pelayanan administrasi dapat berlangsung antara lain melalui, proses Prosedur Agenda Administrasi, Diagenda, didisposisi, Diserahkan kepada pejabat yang berwenang, Dipelajari, Dibuat konsep, Diketik oleh juru ketik, diberi paraf, Ditanda tangani, Diberi nomor, tanggal dan cap lalu diserahkan kepada pemohon. Seluruh proses pekerjaan tersebut diatas adalah merupakan mata rantai pelayanan yang keluarannya adalah pelayanan kepada orang atau masyarakat. Biasanya kegiatan pelayanan administrasi membutuhkan berbagai jenis kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk kepentingan masyarakat pengguna. Maka secara garis besar jenis-jenis kegiatan pelayanan administrasi khususnya di Kantor Distrik Tiomneri antara lain pengurusan administrasi seperti KTP, Pengurusan Kartu Keluarga, pengurusan surat keterangan belum pernah menikah, pengurusan surat keterangan pindah/datang, pengurusan administrasi kependudukan lainnya, pengurusan IMB, Pengurusan AJB, Pengurusan Akta Hibah, serta Pengurusan Keterangan Waris.

Dari data tentang intensitas pelayanan terbanyak adalah pelayanan dalam pengurusan KTP, sedangkan yang lainnya terbanyak adalah pelayanan pengurusan Kartu Keluarga. Tugas pelayanan ini tentu sangat rutin dilaksanakan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Tuntutan pelayanan yang maksimal dari setiap aparatur

pemerintah tentu harus membutuhkan disiplin yang tinggi.

Pada kenyataannya kondisi disiplin saat ini masih memprihatinkan sebab masih terdapat berbagai pelanggaran yang dilakukan oleh aparatur pemerintah seperti masuk keluar kantor tidak pada jam yang telah ditentukan, memboroskan dana pemerintah, serta penyalahgunaan wewenang. Terjadinya kondisi disiplin seperti ini disebabkan oleh karena adanya oknum aparatur pemerintah yang malas, aparatur yang kurang profesional, bermental kurang baik, menyalahgunakan wewenang serta adanya aparatur yang tidak tegas dalam mengambil keputusan. Semua hal-hal yang sudah disebutkan diatas secara langsung akan turut mempengaruhi adanya peningkatan disiplin bagi aparatur pemerintah khususnya Distrik Tiomneri. Dalam mewujudkan aparatur yang berkemampuan dan berdisiplin tinggi, maka kebijaksanaan pembinaan disiplin sangat penting untuk dilaksanakan secara terus menerus serta berencana dan menyeluruh, mengingat tugas-tugas yang sedang dan yang akan dihadapi akan semakin kompleks. Peranan disiplin menjadi semakin penting sebab salah satu kunci keberhasilan pembangunan nasional terletak pada penerapan disiplin bagi aparatur pemerintah itu sendiri.

Dengan demikian disiplin juga akan sangat mempengaruhi kinerja bagi aparatur pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan publik. Dari hasil penelitian membuktikan bahwa keadaan disiplin aparatur pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan disiplin yang baik dapat diaplikasikan dalam kaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab dalam bidang pelayanan. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab bagi aparatur pemerintah akan menjadi sebuah tuntutan yang harus diemban, karena pelaksanaan tugas dan tanggung jawab juga akan sangat berkaitan bidang pekerjaan yang ditekuni masing-masing. Tugas dan tanggung

jawab bagi aparatur akan sangat berkaitan dengan moral kerja yakni berkaitan dengan budaya kerja, prilaku, sikap mental serta dedikasi dan pengabdian yang dilakukan. Dari hasil penelitian membuktikan bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintah dalam kaitan dengan tugas dan tanggung jawab adalah cukup baik. Sehingga masalah tugas dan tanggung jawab ini akan menjadi salah satu faktor yang cukup menentukan maksimalisasi tingkat pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penyelenggaraan pelayanan public di kantor Distrik Tiomneri sudah baik namun belum maksimal dilihat dari beberapa indikator yaitu : efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan, transparansi pelayanan, kesamaan hak atau keadilan pelayanan, dan akuntabilitas pelayanan. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan public di Distrik Tiomneri sudah cukup memenuhi prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien, responsive, transparan, adil, dan akuntabel sesuai dengan prinsip good governance.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Peranan Kepemimpinan Camat dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik di Distrik Tiomneri sudah dilakukan dengan baik namun belum maksimal dilihat dari peranan dalam perencanaan kegiatan pelayanan publik, peranan dalam pembinaan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, peranan dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, dan peranan dalam evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.
2. Efektivitas pelayanan publik di kantor Distrik Tiomneri sudah baik namun belum maksimal dilihat dari segi efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan,

transparansi pelayanan, persamaan hak dan keadilan mendapatkan pelayanan, dan akuntabilitas pelayanan.

## B. Saran

1. Peranan kepemimpinan Camat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Distrik Tiomneri perlu ditingkatkan baik dalam hal perencanaan kegiatan, dalam pembinaan pelaksanaan kegiatan, dalam pengawasan pelaksanaan kegiatan, maupun dalam evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Untuk itu Camat perlu meningkatkan kemampuan dalam memimpin para pegawai bawahannya di dalam penyusunan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.
2. Efektivitas pelayanan publik di Distrik Tiomneri perlu ditingkatkan baik dalam segi efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan, transparansi pelayanan, keadilan pelayanan, dan akuntabilitas pelayanan. Untuk itu Camat perlu meningkatkan kualitas kepemimpinannya agar para pegawai bawahannya dapat melaksanakan tugas pelayanan publik dengan sebaik-baiknya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani, 2002, *Pengantar Sosiologi*, Jakarta, BumiAksara.
- Arikunto,S. 2006, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Gibson L.J. dkk, 1998, *Organisasi* (terjemahan), Jakarta, Erlangga.
- Gie.The Liang, dkk, 1990, *Ensiklopedi Administrasi*, Jakarta, Gunung Agung.
- Kurniawan, A., 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : PT.Pembaharuan.
- Mardiasmo, 2002, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta, PT. ANDI Offset.
- Poerwadarminta, 1994, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta, Gramedia.
- Rusli, B. 2013, *Kebijakan Publik :Membangun Pelayanan public yang Responsif*, Bandung : Hakim Publishing.
- Siagian, S.P. 1998, *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrsi*, Jakarta, Gunung Agung.
- Sinambela, P.L., 2007, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, 2009, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Rafika Aditama, Jakarta.
- Stoner,L.J. dan Charles Wankel, 1996, *Manajemen*, terjemahan, Intermedia, Jakarta.
- Terry,G.R. 1986, *Asas-Asas Manajemen*, terjemahan, Bandung, Alumni.
- Yukl, Gary, 2008, *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, (Terjemahan), Jakarta, Intermedia.
- Sumber-Sumber Lain
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 2008 Tentang Kecamatan.