

# ANALISIS KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DIKECAMATAN BONE KABUPATEN BONE BOLANGO PROPINSI GORONTALO

Olivia F.C. Walangitan

## Abstract

*The quality of public services from government bureaucracy very fall from expectation specially seen by the aspects accountability, responsibility, orientation of services, and effective services. The thing among others showed with still to neglectful service user importance in implementation public services. Based on problem background has been analyzed, then can formulate the problem how performance of government sub district Bone in public services.*

*Based on problem formulation then direction of research to know how performance of government sub district Bone in public services and to identification the determine factors of government's performance.*

*This research treated and analyzed with use descriptive-analytic technique. Data source or respondent in this research is any civil servant in the sub district Bone office and the peoples, data source took with random sampling until sum the sample in this research 80 peoples.*

*Result data analyzed to give a conclusion that the service unsure from apparatus performance sub district Bone is good but not optimal.*

**Keywords :** *public service, government's performance*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada masyarakat umum ( publik ). Namun hingga sekarang ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih merupakan isu yang banyak mengemuka. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada birokrasi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah sejarah dengan

meningkatnya pengetahuan masyarakat, disamping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini.

Tuntutan tersebut amat muda dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan masyarakat. Hasil penelitian Dwiyanto ( 2002 ) di beberapa Provinsi menemukan bahwa kualitas pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih sangat jauh dari yang diharapkan terutama dilihat dari aspek–aspek akuntabilitas,

responsivitas, orientasi pada pelayanan, dan efektifitas pelayanan. Hal tersebut anatara lain ditunjukkan dengan masih sering diabaikan kepentingan pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik ; Norma dan criteria playanan publik masih ditentukan oleh prosedur dan juklak; masih lemahnya kemampuan birokrasi pemerintah dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna jasa; keseriusan pemerintah menempatkan kualitas pelayanan sebagai sentral dari perilaku bi rkrasi birokrasi publik masih amat jauh sebagaimana terlihat dari kecenderungan energy yang dihabiskan birkrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih amat terbatas ( Dwiyanto, dkk, 2002).

Rendahnya kualitas pelayanan publik tersebut sangat muda dipahami mingingat birokrasi saat itu menjadi instrument yang efektif bagi penguasa untuk mempertahankan kekuasaannya. Birokrasi publik lebih menempatkan dirinya lebih sebagai penguasa daripada pelayanan masyarakatnya. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cendrung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Selain itu, tingginya budaya paternalistic telah ikut memperburuk system pelayanan publik

melalui penempatan elit politik dan elit birokrasi sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Elit politik dan birokrasi, dan atau yang dekat dengan mereka, seringkali memperoleh perlakuan istimewa dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto dkk, 2002).

Di tingkat daerah, kondisi seperti itu diperburuk lagi dengan intervensi pemerintah pusat yang terlalu besar. Hasil penelitian Mardiasmo (2002) menemukan bahwa intervensi pemerintah pusat yang terlalu besar dimasa lalu telah menyebabkan inisiatif dan prakarsa daerah cenderung mati sehingga pemerintah daerah seringkali menjadikan pemenuhan peraturan sebagai tujuan, dan bukan sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sejak tahun 1999 bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah, yang ditandai dengan keluarnya Undang – undang Pemerintah Daerah yang baru yaitu UU Nomor 22 tahun 199 yang praktis mulai dilaksanakan 1 Januari 2000. Setelah dilaksanakan selama kurang lebih empat tahun, undang – undang pemerintahan daerah tersebut, dengan mempertimbangkan berbagai perkembangan yang terjadi, kemudian diganti dengan Undang – undang Nomor

32 tahun 2004. Dalam perkembangan UU No. 32 Tahun 2004 ini dirubah dengan ditetapkannya UU No 8 Tahun 2005 tentang Perubahan atas UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Apabila dicermati, pada dasarnya misi dan tujuan dari kebijakan otonomi daerah tersebut adalah : pertama, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat ; kedua, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya loka/ daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan ketiga, untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan ( Mardiasmo, 2002).

Adanya kebijakan otonomi daerah tersebut telah mendorong terjadinya perubahan struktural, fungsional dan kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas dan efektivitas birokrasi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat. Hal tersebut memungkinkan karena sebagaimana diketahui bahwa dalam era otonomi daerah sekarang ini daerah mempunyai kewenangan seluas –

luasnya untuk mengurus dan mengatur semua urusan pemerintah di luar 6 ( enam) bidang urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah pusat. Disamping itu, daerah diberi keleluasan 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 ( UU No. 32 tahun 2004 ).

Keberhasilan pemerintah daerah dalam menegembangk mandat masyarakat berupa penyediaan pelayanan publik yang merupakan harapan seluruh *stakeholders* sangat ditentukan oleh keberhasilan dari seluruh organisasi pemerintah daerah yang merupakan perangkatnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan ruang lingkup tugas masing – masing. Sementara efektivitas pemberian pelayanan langsung kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kedekatan antara organisasi penyelenggaraan pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan ( Yousa 2002). Sebab itu, Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten /kota yang dekat dengan masyarakat

diharapkan kontribusinya terhadap keberhasilan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan seluruh *Stakeholders*.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam kebijakan otonomi daerah sekarang ini, telah terjadi perubahan mendasar menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi Pemerintah Kecamatan kalau pada era sebelumnya ( masa berlakunya UU Nomor 5 Tahun 1974 ), Kecamatan merupakan wilayah administrasi pemerintah, sedangkan dalam kebijakan otonomi daerah sekarang ini Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten / Kota. Dengan kata lain, Kecamatan yang sebelumnya merupakan “perangkat wilayah” dalam rangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi ”perangkat daerah” dalam rangka asas desentralisasi. UU No. 32 Tahun 2004 jo UU No 8 tahun 2005 mengamanatkan bahwa Kecamatan di pimpin Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang Bupati dan Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selain itu, Camat menyelenggarakan tugas – tugas umum pemerintahan yang antara lain adalah melaksanakan pelayanan masyarakat

yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintah Desa atau Kelurahan.

Amanat Undang – undang tentang pemerintahan Daerah tersebut mengisyaratkan bahwa Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten / kota terdepan dalam menyelenggarakan sebagai urusan otonomi daerah dan melaksanakan pelayanan publik.

Kinerja pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama oleh tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sasaran / prasarana dan fasilitas pendukung yang tersedia secara memadai. Dari hasil pengamatan di Kecamatan Bone napaknya kondisi kedua faktor tersebut belum tersedia secara memadai, Pemerintah Kecamatan ini hanya didukung oleh sebanyak 10 orang pegawai yang berstatus PNS, dimana 70 % diantaranya hanya berpendidikan SLTA. Sementara itu, sarana dan fasilitas /peralatan pendukung pelaksanaan tugas yang tersedia masih sangat minim. Kondisi seperti itu Nampaknya tidak seimbang dengan jumlah penduduk Kecamatan yang dilayani yaitu sebanyak 9278 jiwa.

Uraian di atas menunjukkan bahwa di satu pihak pemerintah Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan publik secara prima sesuai dengan harapan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat ; namun di lain pihak faktor – faktor yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan seperti SDM aparatur serta sarana / fasilitas / peralatan pendukung belum tersedia secara memadai. Bertolak dari kenyataan tersebut sehingga perlu dilakukan analisis tentang kinerja pemerintah Kecamatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Bone kabupaten Bolango Provinsi Gorontalo.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan suatu penelitian survey yang bersifat deskriptif Suakmat ( 1982) mengatakan bahwa pada umumnya survey merupakan metode penelitian atau pengumpulan data /informasi dari sejumlah unit atau individu dalam waktu ( atau jangka waktu) yang bersamaan. Kemudian Danim ( 2000), mengatakan bahwa survei merupakan suatu metode untuuk mengumpulkan data /informasi, baik yang besifat deskriptif, asosiatif maupun logika sebab – akibat, mengenai

kelompok kecil melalui orang per orang. Penelitian survei yang bersifat dekriptif menurut Arikunto (2000), adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena, dan biasanya merupakan penelitian nonhipetisi. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti mengembangkan konsep – konsep, menghimpun data, mengklasifikasi data, serta menganalisa dan menafsirkan data, akan tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis.

### **B. Operasionalisasi Variabel**

Variabel yang diteliti dalam studi ini yaitu kinerja pelayanan publik pemerintah Kecamatan, dan faktor – faktor penentu tingkat kinerja tersebut. Definisi operasional dari variabel penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Variabel kinerja pelayanan publik pemerintah Kecamatan didefinisikan sebagai tingkat kemampuan dan keberhasilan pemerintah Kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya secara efisien, efektif, responsive, transparan, adil dan akuntabel. Secara konkrit, kinerja pelayanan publik di maksud diamati dan diukur dari beberapa unsur sebagai berikut:

Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan; Kejelasan petugas pelayanan; Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan pelayanan; Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan,

- b. Variabel faktor – faktor penentu kinerja didefinisikan sebagai faktor – faktor yang turut berpengaruh menentukan kinerja pemerintah Kecamatan dalam pelayanan publik yang meliputi seperti kualitas SDM aparat/pegawai. Etikakerja aparat/pegawai dan sarana/prasarana dan peralatan pendukung lain – lain.

### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang bersifat kualitatif yang bersumber langsung dari responden, dan data sekunder yang bersifat kuantitatif yang bersumber dari dokumen – dokumen tertulis pada kantor Camat Bone.

Sumber data primer yaitu terdiri dari 2 ( dua) kelompok, yaitu : pertama adalah para aparat penyelenggaraan pelayanan publik ( aparat Kecamatan dan Aparat Desa ); dan kedua adalah para

penerima /pengguna pelayanan (masyarakat Kecamatan Bone). Aparatur Kecamatan yang berjumlah 10 orang semuanya ditetapkan sebagai sumber data ( responden) ; sedangkan aparat desa diambil sebanyak 30 orang yaitu 5 orang setiap Desa yang ada, sehingga jumlah seluruh sumber data /responden kelompok pertama ( aparat ) adalah sebanyak 40 orang. Untuk sumber data/responden masyarakat juga ditetapkan sebanyak 40 orang yang diambil secara *random sampling* di enam desa yang ada diKecamatan Bone. Dengan demikian jumlah seluruh sumber data ( responden ) dalam penelitian ini sebanyak 80 orang.

### D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen dan cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Daftar pertanyaan ( kuesioner). Wawancara (interview). Observasi,

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan

Deskripsi pelayanan publik yang dimaksudkan disini ialah tanggapan penilaian responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah Kecamatan Bone kabupaten Gorontalo. Sesuai dengan definisi

operasional yang telah disebutkan dalam metodologi penelitian pada Bab IV, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud dilihat pada unsur – unsur pelayanan yang harus ada dalam pelayanan publik instansi pemerintah yang meliputi 14 ( empat belas) unsur, yaitu : prosedur petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Hasil penelitian terdapat 80 orang responden (yaitu 40 orang masyarakat penerima pelayanan dan 40 orang aparata pelayanan) dikemukakan secara berturut – turut berikut ini :

#### 1. Prosedur Pelayanan

Unsur prosedur pelayanan dilihat dari tingkat kemudahan terhadap pelayananyang diberikan kepada masyarakat, terutama dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Tanggapan atau pendapat responden terhadap prosedur pelayanan oleh pemerintah Kecamatan Bone.

#### 2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yang dimaksudkan disini ialah persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai

dengan jenis pelayanannya. Untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian/ kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

#### 3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan merupakan salah satu unsur penting untuk dasar pengukuran kualitas pelayanan publik. Unsur ini menyangkut keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan seperti nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab.

#### 4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Unsur kedisiplinan menunjukkan kesungguhan petugas Pelayanan dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tangapan atau penilaian responden tentang kedisiplinan petugas pelayanan ini dikemukakan.

#### 5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Unsur ini menggambarkan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan publik dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Unsur kemampuan petugas menggambarkan tingkat keahlian, kecakapan dan keterampilan yang dimiliki para petugas pelayanan dalam

memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan dalam memberikan pelayanan menggambarkan tingkat responsivitas dari birokrasi publik dalam menanggapi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kecepatan pelayanan ini terlihat dari sejumlah mana target waktu pelayanan dapat dipenuhi sesuai waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik.

#### 8. Keadilan pelayanan

Unsur keadilan pelayanan menggambarkan sejauhmana masyarakat penerima pelayanan mendapat perlakuan yang sama dan adil dalam pemberian pelayanan tanpa membedakan golongan ataupun status masyarakat yang dilayani.

#### 9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Unsur kesopanan dan keramahan juga turut menentukan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.

#### 10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan menggambarkan keterjangkauan masyarakat atas besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.

Tanggapan responden terhadap kewajaran biaya yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan ini

#### 11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan menggambarkan kepastian atau kesesuaian antara biaya yang dibayarkan oleh masyarakat penerima pelayanan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk suatu jenis pelayanan.

#### 12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Unsur kepastian jadwal pelayanan menggambarkan apakah pelaksanaan waktu pelayanan dengan jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Tanggapan/pendapat responden terhadap kepastian jadwal pelayanan ini.

#### 13. Kenyamanan Lingkungan

Unsur kenyamanan lingkungan unit kerja juga penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur ini menggambarkan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat penerima pelayanan.

#### 14. Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan mengungkapkan sampai sejauh mana terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat penerima pelayanan merasa

tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **B. Analisis Kinerja Pelayanan Publik**

Daris Deskripsi hasil penelitian di atas telah diperoleh gambaran tentang penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah Kecamatan Bone dilihat dari sebanyak 14 indikator yang merupakan unsur – unsur yang harus ada dalam pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pemerintah Kecamatan tersebut dalam pelayanan publik, maka selanjutnya dilakukan analisis distribusi frekuensi ( presentase ) yang didasarkan pada hasil tabulasi data ( raw score ). Adapun langkah – langkah yang ditempatkan dalam analisis ini yaitu sebagai berikut :

- (1) Mengetahui rentang ( R ) score tertinggi dengan score terendah.
- (2) Menetapkan banyaknya kelas interval ( BKi ).
- (3) Mengetahui panjang kelas interval ( PKi )
- (4) Menetapkan score untuk tiap –tiap kategori kinerja
- (5) Menghitung frekuensi ( banyak responden ) pada setiap kategori kinerja, kemudian menghitung nilai prosentasenya.

Dari hasil analisis data yang diperoleh gambaran tentang kinerja pemerintah Kecamatan Bone dalam pelayanan publik berdasarkan data hasil wawancara dengan responden. Dari distribusi hasil penelitian tersebut dilihat bahwa 17 orang atau 21,25 % dari 80 responden yang diwawancarai yang penilaian mereka terhadap kinerja pelayanan publik pemerintah Kecamatan Bone terkategori “sangat baik” kemudian 39 orang atau 48,75 % yang penilaiannya terhadap kinerja terkategori “ baik” seterusnya 16 orang atau 20 % yang penilaiannya berada pada kategori “kurang baik”, dan sisanya 8 orang atau 10 % penilaian mereka terhadap kinerja terkategori “tidak baik”.

Hasil analisis data diatas memperlihatkan bahwa lebih dari separuh responden ( 48,75%) ternyata mengungkapkan bahwa kinerja pemerintah Kecamatan Bone dalam pelayanan publik berada pada kategori “baik”, dan bahkan 21,25% lainnya mengungkapkan kinerja yang ditunjukkan pemerintah kecamatan terkategori”sangat baik”. Namun demikian masih terdapat responden yang mengungkapkan kinerja yang ditunjukkan oleh pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik masih terkategori “kurang baik” (20%), dan

bahkan 10 % lainnya mengungkapkan masih terkategori “tidak baik”. Ini dapat memberikan gambaran bahwa kinerja pemerintah Kecamatan Bone dalam pelayanan publik pada umumnya sudah menunjukkan kualitas yang baik, namun belum maksimal. Hal ini terlihat dari masih adanya sebagian responden yang mengungkapkan kualitas kinerja masih kurang baik dan tidak baik.

Hasil analisis data diatas emmberikan kesimpulan bahwa dilihat dari 14 unsur pelayanan yang harus ada dalam pelayanan publik instansi pemerintah, ternyata kinerja pemerintah Kecamatan Bone dalam pelayanan publik sudah menunjukkan tingkat kualitas yang baik, akan tetapi belum optimal sebagaimana yang diharapkan.

### C. Faktor – faktor Penentu Kinerja Pelayanan Publik

Faktor – faktor penentu kinerja pelayanan publik yang akan diuraikanberikut ini teridentifikasi dari hasil wawancara dengan para penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Bone ( aparat kecamatan dan desa). Dari hasil wawancara tersebut teridentifikasi 3 ( tiga ) faktor yang paling menentukan kinerja pelayanan publik pemerintah Kecamatan Bone, yaitu : kualitas sumberdaya aparatur etos kerja aparatur, dan sarana serta fasilitas pendukung.

1. Kualitas SDM Aparatur Sumberdaya manusia adalah daya yang bersumber pada manusia yang dapat berupa tenaga ( energy ) ataupun kekuatan ( power), yang berupa ide, ilmu pengetahuan, endapan pengalaman, dan lain – lain yang berupa potensi fisik, moral, intelektual yang berwujud dalam bentuk pendidikan , keterampilan, kesehatan dan sebagainya ( Zainun, 1993)

Hasil penelitian tersebut menunjukkan frekuensi aparat yang pernah mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas dalam mengambil keputusan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan tugas, dan yang pernah melakukan kesalahan dalam penyelesaian tugas jumlahnya cukup signifikan. Ini dapat menggambarkan kualitas SDM sebagai aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik nempaknya masih lemah. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa belum maksimalnya kinerja pelayanan publik pemerintah Kecamatan Bone sebagai mana terungkap dalam hasil penelitian diatas, disebabkan antaralain oleh masih lemahnya kualitas SDM sebagai aparatur kecmatan tersebut.

### 2. Etika Kerja Aparatur

Etika kinerja menggambarkan perilaku moral seseorang di dalam menjelaskan pekerjaan. Dalam konteks

birokrasi, etika kinerja digambarkan sebagai paduan norma bagi aparatur birokrasi dalam menjalankan tugas kepada masyarakat ( Dwiyanto, 2002 ).

Hasil penemuan tersebut menggambarkan bahwa etika / etos kerja (semangat kerja, disiplin kerja, tanggung jawab ) yang tinggi belum dimiliki oleh sebagian besar aparatur pemerintah Kecamatan Bone di dalam pemberian pelayanan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa belum maksimalnya kinerja pelayanan publik di Kecamatan tersebut juga disebabkan oleh masih lemahnya etika/etos kerja sebagian aparatur.

### 3. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Zeithml (dalam Dwiyanto, 2002 ) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari tersedianya aspek fisik pelayanan secara memadai, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representif, fasilitas pelayanan yang cukup, sert peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih.

Tidak memedainya sarana dan prasarana pelayanan tersedia menyebabkan pelayanan menjadi tidak efisien terutama dari segi waktu. Menurut pengakuan pegawai, urusan – urusan pelayanan seringkali tidak dapat diselesaikan tepat waktunya karena

sarana dan peralatan pendukung terbatas dan tidak memadai. Hal tersebut dapat memberikan indikasi dalam kinerja pelayanan publik pemerintah Kecamatan Bone yang terindikasi belum maksimal selama ini juga ada hubungannya atau disebabkan oleh belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan indikator – indikator pengukuran pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi sebanyak 14 unsur yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keyamanan lingkungan pelayanan, dan keamanan pelayanan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Semua unsur pelayanan tersebut pada umumnya dilaksanakan dengan baik dalam pelayanan publik di Kecamatan Bone, namun belum optimal.
2. Secara keseluruhan (14 unsur ), kinerja Pemerintah Bone dalam

pelayanan publik terkategori “baik”, namun belum optimal.

3. Terdapat beberapa faktor yang turut mempengaruhi atau menentukan kinerja pemerintah Kecamatan Bone dalam pelayanan publik yaitu : kualitas SDM aparatur, etika kinerja aparatur, kondisi sarana / prasarana, dan fasilitas pendukung. Ketiga faktor tersebut ternyata dominan menentukan tingkat kinerja pemerintah Kecamatan Bone dalam pelayanan publik ; artinya masih lemahnya ketiga faktor tersebut pada penyelenggaraan pelayanan publik menyebabkan kinerja pelayanan publik belum maksimal.

## B. Saran

Mendasari kepada hasil penemuan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Semua unsur yang harus ada dalam pelayanan publik (14 unsur ) seperti disebutkan di atas, pada dasarnya masih perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik pemerintah Kecamatan Bone kabupaten Bone bolango Provinsi Gorontalo. Dalam rangka itu hal – hal yang perlu dilakukan adalah :
  - a. Peningkatan kualitas SDM aparatur, terutama kualitas

pengetahuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas melalui pendidikan dan pelatihan ( Diklat) yang relevan seperti Diklat teknis dan pelatihan di bidang pemerintahan.

- b. Pengembangan etika kerja aparatur terutama mengenai semangat kerja disiplin kerja dan tanggung jawab.
- c. Peningkatan sarana dan peralatan pendukung yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas.

2. Hal yang juga Penting untuk meningkatkan kinerja pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik adalah peningkatan semangat dan kegairahan kerja aparatur melalui pemberian insentif yang wajar atau memadai di luar gaji yang diperoleh dalam setiap bulannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Syafili, Inu Kencana, 2003, *Ilmu Administrasi publik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Surakhmat, W, 1982, *Dasar dan Teknik Research*, Tarsito, Bandung.
- The Liang Gie, 1992, *Ensiklopedi Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.

Thoha, M, 2003, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Raja Grafindo Perseda, Jakarta.

Wasistiono, S, “Pola Pendelegasian Wewenang dan Hubungan Kelembagaan Organisasi Pemerintah Kecamatan”, Makalah, Pusat Kajian Pemerintah STPDN.

Yousa, Amri, 2002, “*Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah : Desain Model dan Penerapan pada Kecamatan*”. Makalah Seminar dan Lokakarya Nasional Menataulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan di Kampus STPDN Jatinangor Jawa Barat 2 – 3 April 2002.

Masyarakat unit Pelayanan Instansi pemerintah.

#### **Lain – Lain**

- Undang – undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang – undang No 8 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Undang – undang No 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Keputusan Menteri PAN – RI No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik.
- Keputusan Menteri PAN – RI No 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan