

Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa

Reynaldi Alex Korengkeng
Femmy Maria Gorettie Tulusan
Novva Novita Plangiten

korengkengreynaldi@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Timur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif-kuantitatif. Efektivitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari lima dimensi atau indikator efektivitas organisasi yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi atau fleksibilitas, dan perkembangan (Gibson dkk ,2008). Informan penelitian terdiri dari pimpinan dan pegawai kantor Camat dan warga masyarakat. Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis model interaktif dari Miles dan Hubernann. Hasil penelitian menyimpulkan : (1) Efektivitas organisasi dilihat dari dimensi “produksi” sudah cukup baik, dimana program-program penyelenggaraan pelayanan publik dapat diimplementasi dan mencapai hasil yang cukup baik.(2) Efektivitas organisasi dilihat dari dimensi “efisiensi” sudah cukup baik dimana sumber daya organisasi yang dimiliki dapat digunakan/dimanfaatkan dengan cukup baik. (3) Efektivitas organisasi dilihat dari dimensi “kepuasan pegawai” sudah cukup baik, sebagaimana ditunjukkan oleh sikap dan tindakan pegawai dalam menghadapi tugas penyelenggaraan pelayanan publik. (4) Efektivitas organisasi dilihat dari dimensi “adaptasi/fleksibilitas” sudah cukup baik, dimana setiap perubahan atau peningkatan banyaknya tugas serta permasalahan yang muncul di masyarakat dapat ditangani dan diselesaikan dengan cukup efektif. (5) Efektivitas organisasi dilihat dari dimensi “perkembangan” cukup baik yang ditunjukkan dengan adanya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang terus berkembang/meningkat

Kata Kunci : Efektivitas Organisasi, Pemerintah Kecamatan, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah menyebutkan bahwa Kepala Daerah dibantu oleh Perangkat Daerah yang terdiri dari unsur staf, unsur pelaksana, dan unsur penunjang. Unsur staf diwadahi dalam Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD. Unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang diserahkan kepada Daerah diwadahi dalam Dinas Daerah. Unsur pelaksana fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Daerah diwadahi dalam Badan Daerah. Unsur penunjang yang khusus melaksanakan fungsi pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah diwadahi dalam Inspektorat. Di samping itu, pada Daerah Kabupaten/Kota dibentuk Kecamatan sebagai Perangkat Daerah yang bersifat kewilayahan untuk melaksanakan fungsi koordinasi kewilayahan dan pelayanan tertentu yang bersifat sederhana dan intensitas tinggi.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah jelas menunjukkan kedudukan Kecamatan adalah merupakan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang bersifat kewilayahan. Kedudukan Kecamatan sebagai perangkat daerah yang bersifat kewilayahan tersebut sudah diatur lebih rinci dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2009 tentang Kecamatan yang sekarang ini masih tetap berlaku. Dengan kedudukan kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota maka Camat mengemban tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan penyelenggaraan

kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, koordinasi penegakkan peraturan perundang-undangan, mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, serta melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah yang ada di kecamatan, melaksanakan tugas lain sesuai peraturan perundang-undangan. Selain tugas tersebut Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota. Camat dalam melaksanakan tugasnya tersebut dibantu oleh Perangkat Kecamatan. Susunan organisasi pemerintah kecamatan terdiri dari : 1 (satu) Sekretariat, paling banyak 5 (lima) Seksi, dan sekretariat yang membawahkan paling banyak 2 (dua) Sub-bagian. Seksi paling sedikit meliputi : seksi tata pemerintahan, seksi pemberdayaan masyarakat dan desa, dan seksi ketenteraman dan ketertiban umum.

Penataan organisasi serta tugas pemerintah kecamatan sebagaimana amanat peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan dapat mewujudkan efektivitas organisasi pemerintahan kecamatan dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pelayanan publik. Namun dari prasarvei yang dilakukan di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa nampaknya masih adanya indikasi belum terwujudnya secara optimal efektivitas organisasi pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik Hal itu dapat dilihat antara lain dari masih adanya program

dan kegiatan pelayanan publik yang sudah ditetapkan yang tidak dapat mencapai target hasil maksimal. Selain itu ada indikasi penyelenggaraan pelayanan publik belum maksimal berjalan efisien terutama dari segi waktu penyelesaian pelayanan, pemanfaatan sumberdaya manusia (pgawai) dan sumberdaya lainnya seperti anggaran yang ada dan penggunaan peralatan dan fasilitas pelayanan yang tersedia. Kemampuan organisasi dalam menanggapi perubahan atau perkembangan pada masyarakat akan tuntutan pelayanan yang responsif, cepat, tepat dan berkualitas juga namanya belum terwujud sesuai harapan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Toad., dkk (2018) mengemukakan bahwa efektivitas organisasi pemerintah kecamatan Wanea dilihat dari dimensi produksi, efisiensi, kepuasan pegawai, adaptasi atau fleksibilitas, dan perkembangan, semuanya belum maksimal namun sudah cukup baik. Pandey. dkk (2019) mengemukakan bahwa 3efektivitas dalam pelayanan publik di pemerintah tingkat kelurahan baik karena jenis pelayanan publik yang diselenggarakan adalah pelayanan publik yang menjadi lingkup kewenangan pemerintah kelurahan, dan kebijakan yang diambil/dilaksanakan untuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kewenangan tersebut juga selalu mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Istilah efektivitas berasal dari istilah bahasa Inggris “*effectiivity*” atau “*effectiveness*”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Poerwadarminta dkk, 1996), efektivitas diartikan sebagai sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya), dan dapat membawa hasil, berhasil guna (tindakan) serta dapat pula berarti mulai berlaku (tentang Undang-

Undang/peraturan). Istilah efektivitas berasal dari kata dasar efektif (*effective*) yang artinya : (1) ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti : manjur; mujarab; mempan; dan (2) Penggunaan metode / cara, sarana / alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal).

Berelson dalam Hasibuan (2006) mengartikan istilah *effectivity* atau *effectiveness* ini sebagai “pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Ensiklopedi Administrasi (The Liang Gie, dkk, 1990) menyebutkan bahwa efektivitas mengandung pengertian sebagai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Chester Barnard (dalam Gibson dkk, 2000) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya; dengan kata lain tingkat pencapaian tujuan/sasaran itulah menunjukkan tingkat efektivitas. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa efektivitas mengandung makna sebagai tingkat keberhasilan di dalam melaksanakan atau mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Peter Drucker (dalam Stoner dan Wankel, 2000) mengatakan bahwa efektivitas dapat pula diartikan sebagai “menjalankan pekerjaan yang benar”. Dengan kata lain menurut pendapat ini bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan/sasaran yang tepat; seseorang yang efektif adalah seseorang yang memilih pekerjaan yang benar untuk dilaksanakan. Pengertian efektivitas tersebut berbeda dengan pengertian “efisiensi” yang berarti “menjalankan pekerjaan dengan benar” atau “kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan benar”. Menurut Sedarmayanti (2009) 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 (2005) 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.

Istilah “pelayanan” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1976) diartikan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani; sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang), menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Kotler (dalam Lukman, 2000), mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Moenir (2002) mengartikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Santosa (2008) mengatakan, pelayanan public adalah pemberian jasa kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi

kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

Kurniawan (2005) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Syafie dkk (2004) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Negara (pemerintah) terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pengertian 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. Pengelompokan jenis pelayanan publik pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis jasa yang dihasilkan oleh institusi.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Flick (dalam Gunawan, 2013) ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (*key instrument*). Sesuai dengan rumusan masalah bahwa fokus penelitian ini adalah efektivitas organisasi pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fokus penelitian tersebut didefinisikan sebagai

tingkat keberhasilan pemerintah kecamatan melaksanakan dan mencapai tujuan/sasaran program dan kegiatan yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini efektivitas organisasi diamati dari beberapa kriteria menurut pendekatan teori sistem yaitu : produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi/fleksibilitas, dan perkembangan (Gibson dkk, 2000).

Adapun subyek penelitian ini diambil dari Aparatur/PNS Kantor Camat Langowan Utara dan warga masyarakat Kecamatan Langowan Timur. Jumlah informan yang sempat diwawancarai sebanyak 8 orang, yaitu Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala , Seksi, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Staf/pelaksana pelayanan umum dan masyarakat. pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif yang digunakan adalah analisis model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Rohidi dan Moeljarto, 2000), dengan langkah-langkah pengumpulan data, reduksi data,. penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa merupakan hasil pemekaran dari Wilayah Kecamatan Langowan. Secara administratif pemerintahan Kecamatan Langowan Utara terdiri dari 8 (delapan) Desa yaitu : Desa Tempang, Desa Tempang Dua, Desa Tempang Tiga, Desa Toraget, Desa Karumenga, Desa Walantakan, Desa Taraitak, dan Desa Taraitak Satu. Kecamatan Langowan Utara berpenduduk sebanyak 25.377 jiwa yang terdiri dari laki-laki 13.082 jiwa dan perempuan 12.295 jiwa. Mata pencaharian penduduk beragam, namun yang terbanyak sebagai petani. Penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintahan Kecamatan Langowan

Utara berpedoman pada Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah tentang Kecamatan. Susunan Organisasi Pemerintah Kecamatan di Kabupaten Minahasa termasuk Kecamatan Langowan Utara ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Nomor 4 Tahun 2016.

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian tinjauan pustaka bahwa konsep efektivitas organisasi pemerintah kecamatan dilihat dari pendekatan teori sistem. Pendekatan teori sistem dalam menilai atau mengukur efektivitas organisasi menekankan pada pentingnya adaptasi organisasi terhadap tuntutan sistem sebagai kriteria efektivitas. Dalam pandangan teori sistem, organisasi dilihat sebagai satu unsur dari sejumlah unsur yang saling berhubungan dan saling bergantung satu sama lain. Organisasi mengambil *input* dari sistem yang lebih luas (yakni lingkungan), kemudian memproses *input-input* itu, dan selanjutnya mengembalikannya dalam bentuk yang sudah diubah (*output*). Oleh karena itu menurut pendekatan teori sistem bahwa kriteria efektivitas organisasi harus menggambarkan seluruh siklus *input – proses – output*, tidak hanya *output* saja, dengan kata lain kriteria efektivitas harus menggambarkan hubungan timbal-balik antara organisasi dengan lingkungan yang lebih luas yaitu tempat hidupnya organisasi. Dalam pendekatan teori sistem ini kriteria efektivitas organisasi dapat mencakup beberapa indikator atau dimensi seperti: produksi, efisiensi, adaptasi/fleksibilitas, kepuasan, perkembangan, dan lainnya (Gibson, dkk, 2002).

Berdasarkan teori sistem tersebut maka dalam penelitian ini efektivitas organisasi pemerintahan Kecamatan Langowan Utara dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dilihat dari lima

kriteria/dimensi efektivitas organisasi tersebut yaitu : produksi, efisiensi, kepuasan pegawai, adaptasi/fleksibilitas, dan perkembangan organisasi. Hasil penelitian sebagaimana telah dideskripsikan dan dirangkum di atas dapat dijelaskan berikut ini:

Produksi

Menurut Gibson dkk (2002) bahwa istilah produksi untuk menilai efektivitas organisasi adalah menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi atau menghasilkan Indikator/dimensi produksi melihat pencapaian atau realisasi program-program dan kegiatan-kegiatan pemerintah kecamatan yang direncanakan pada setiap tahun anggaran. Artinya, efektivitas organisasi pemerintahan kecamatan dilihat dari keberhasilan pemerintah kecamatan dalam melaksanakan dan merealisasikan program-program dan kegiatan-kegiatan yang telah ditetapkan di bidang pelayanan publik/umum. Hasil penelitian menunjukkan program dan kegiatan pelayanan publik yang ditetapkan dalam rencana kerja umumnya dapat dilaksanakan dengan baik, namun realisasi atau tingkat capaian hasil ada beberapa yang belum maksimal. Realisasi atau capaian hasil dari target yang ditetapkan untuk setiap program/kegiatan sebagian maksimal, sebagian lainnya ada yang tidak maksimal namun tingkat capaiannya cukup baik.

Hasil penelitian tersebut dapat menunjukkan efektivitas organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari kriteria/dimensi produksi nampaknya umumnya sudah cukup baik. Hasil penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa pemerintah kecamatan Langowan Utara perlu meningkatkan kemampuan organisasi dalam

menetapkan jumlah dan mutu hasil program/kegiatan pelayanan publik.

Efisiensi

Konsep efisiensi mengandung pengertian sebagai rasio atau perbandingan antara output dengan input, atau antara hasil dengan sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut (Gibson dkk, 2002). Dalam penelitian ini dimensi efisiensi menunjuk kepada ketepatan penggunaan sumber daya organisasi yang dimiliki oleh pemerintah Kecamatan Langowan Utara terutama sumberdaya manusia, sumberdaya finansial atau anggaran/biaya, dan sarana kerja untuk pencapaian realisasi program dan kegiatan pelayanan publik yang sudah direncanakan atau ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan potensi SDM pegawai pemerintah Kecamatan Langowan Utara dimanfaatkan dan didayagunakan dengan cukup baik dimana para pegawai ditempatkan dalam tugas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kompetensi. Dana/anggaran yang dialokasikan untuk setiap program/kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik dapat diralisasikan atau digunakan dengan cukup tepat, namun capaian atau realisasinya untuk program/kegiatan tertentu ada yang tidak maksimal. Sarana kerja yang ada atau dimiliki pemerintah Kecamatan Langowan Utara digunakan secara tepat untuk pelaksanaan atau pencapaian realisasi program/kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah ditetapkan, namun karena sarana kerja yang ada masih kurang memadai sehingga penggunaannya sering tidak efisien dan efektif. Implikasi penting dari hasil penelitian ini adalah kemampuan organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam menggunakan dan memanfaatkan secara tepat potensi SDM

pegawai, sumberdaya finansial, dan sarana kerja perlu ditingkatkan.

Kepuasan Pegawai

Istilah kepuasan dalam menilai efektivitas organisasi menunjuk kepada sampai seberapa jauh organisasi memenuhi dan memuskan kebutuhan para pegawainya. Ukuran kepuasan meliputi sikap pegawai, kemangkiran atau absensi, keterlambatan, dan keluhan (Gibson dkk, 2002). Dalam penelitian ini sebagaimana telah dikemukakan di atas melihat kepuasan pegawai dari tiga hal yaitu sikap dan tindakan pegawai menghadapi tugas-tugas penyelenggaraan pelayanan publik, sikap dan tindakan pegawai menanggapi peningkatan banyaknya tugas/pekerjaan penyelenggaraan pelayanan publik, dan ketaatan pegawai terhadap ketentuan jam kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap dan tindakan pegawai pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam menghadapi tugas-tugas penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup baik dimana semua tugas rutin dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dan hasil capaiannya umumnya cukup efektif. Sikap dan tindakan pegawai dalam menanggapi adanya peningkatan banyaknya tugas pekerjaan pelayanan publik atau adanya penugasan pelayanan publik tertentu dari pemerintahan atas (kabupaten/provinsi dan pusat) juga cukup baik dimana para pegawai tetap melaksanakan dan berusaha menyelesaikannya tepat waktu.

Adaptasi/fleksibilitas

Sebagai kriteria/indikator efektivitas organisasi, adaptasi/fleksibilitas menunjukkan tingkat sejauh mana organisasi dapat menanggapi perubahan internal dan eksternal. Kriteria ini berkenaan dengan kemampuan

manajemen untuk menduga adanya perubahan dalam lingkungan eksternal maupun dalam lingkungan internal organisasi itu sendiri (Gibson dkk, 2002). Dalam penelitian ini adaptasi/fleksibilitas dilihat dari kemampuan pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam menanggapi perkembangan tugas/pekerjaan penyelenggaraan pelayanan publik/umum atau dalam menghadapi dan menangani persoalan pelayanan publik yang muncul di masyarakat yang merupakan bidang tugas dan kewenangan pemerintah kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam menghadapi atau menanggapi perkembangan atau peningkatan banyaknya tugas penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup baik dimana setiap ada peningkatan tugas penyelenggaraan pelayanan publik umumnya dapat dilaksanakan dan diselesaikan. Kemampuan organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Timur dalam menghadapi atau menanggapi adanya penugasan penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dari pemerintah atas (pusat/provinsi/kabupaten) juga cukup baik dimana setiap tugas yang diberikan dapat dilaksanakan dengan cukup efektif. Permasalahan yang muncul dalam masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup tugas atau bidang kewenangan pemerintah kecamatan dapat ditangani dengan cukup efektif. Ini memberi makna bahwa kemampuan organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam menanggapi perubahan internal dan eksternal sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan.

Perkembangan

Menurut Gibson dkk (2002) bahwa organisasi harus meninvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas atau meningkatkan kemampuannya untuk terus berkembang. Dalam penelitian ini kemampuan perkembangan organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dilihat dari perkembangan kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik dengan efektif dan berkualitas, dan tingkat capaiannya atau perkembangan kinerjanya penyelenggaraan pelayanan publik itu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan kemampuan organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam menyelenggarakan pelayanan publik terus meningkat. Program dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang ditetapkan terus mengalami peningkatan. Demikian pula kinerja atau keberhasilan dalam melaksanakan program/kegiatan atau tingkat capaian hasil (kinerja) penyelenggaraan pelayanan publik terus mengalami peningkatan pada setiap tahun anggaran. Ini artinya bahwa efektivitas atau keberhasilan organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam melaksanakan dan mencapai sasaran dari program-program dan kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa wfektivitas organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari dimensi/indikator “produksi” sudah cukup baik, dimana program-program penyelenggaraan pelayanan publik yang ditetapkan dapat diimplementasi dan mencapai hasil yang cukup baik. Efektivitas organisasi pemerintah

Kecamatan Langowan Utara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari dimensi/indikator “efisiensi” sudah cukup baik dimana sumber daya organisasi yang dimiliki (SDM pegawai, dana/keuangan, dan sarana kerja) dapat digunakan/dimanfaatkan dengan cukup baik untuk mengoptimalkan realisasi pelaksanaan dan pencapaian hasil program/kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dilihat dari dimensi/indikator “kepuasan pegawai” sudah cukup baik, sebagaimana ditunjukkan oleh sikap dan tindakan pegawai dalam menghadapi tugas penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari dimensi/indikator “adaptasi/fleksibilitas” sudah cukup baik, dimana setiap perubahan atau peningkatan banyaknya tugas serta permasalahan yang muncul di masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dapat ditangani dan diselesaikan dengan cukup efektif. Efektivitas organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari dimensi/indikator “perkembangan” cukup baik yang ditunjukkan dengan adanya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang terus berkembang/meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat direkomendasikan beberapa hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan sehubungan dengan efektivitas organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara, yaitu Dimensi produksi dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas program dan pelaksanaan pelayanan publik. Dimensi efisiensi dapat ditingkatkan dengan pemanfaatan/penggunaan secara tepat dan optimal potensi SDM pegawai,

anggaran/dana, dan sarana kerja. Dimensi kepuasan pegawai data ditingkatkan dengan meningkatkan pemenuhan terhadap kebutuhan pegawai, terutama memberikan penghargaan terhadap kinerja individu pegawai. Dimensi adaptasi/fleksibilitas dapat ditingkatkan dengan meningkatkan daya tanggap terhadap setiap perkembangan eksternal dan internal yang terkait dengan pelayanan publik. Dimensi perkembangan dapat ditingkatkan dengan terus berusaha memperbaiki kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson,L.J, 2000, *Organisasi*, Terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- Gie,The Liang, 1990, *Ensiklopedi Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan, M. 2006, *Pengantar Studi Ilmu Manajemen*, Jakarta: Gunung Agung.
- Kurniawan. A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan.
- Lukman. S. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara
- Pandji. S. 2008. *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governnace*. Bandung: Refika Asitama.
- Pandey.,S. Lengkong, F.D.J. dan Ruru, J.M 2019, *Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Mahekeret Kecamatan Wenang Kota Manado*. *Jurnal Administrasi Publik*. Fispol Unsrat.
- Poerwadarminta, W.J. 1996, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gramedia.
- Rohidi,R dan Mulyarto,T., 2000 *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta : UI-Press.
- Sedarmayanti, 2009, *Manajemen Sumberdaya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung: Rafika Aditama.
- Stoner, L.J. dan C. Wankel, 2000, *Manajemen*, (terjemahan), Jakarta: Intermdia.
- Syafii Inu Kencana, dkk, 1999.*Ilmu Administrasi Publik*. Jakaqrta: Rineka Cipta.
- Toad.,V.S, Rares. J.J dan Pombengi. J.D, 2018. *Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Wanea Kota Manado*. *Jurnal Administrasi Publik*. Fispol Unsrat. Volume 4 Nomor 58.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun
2009 tentang Kecamatan

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun
2016 tentang Perangkat
Daerah