

Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa

**Jeferson Glandy Lumentah
Johnny Hanny Posumah
Martha. Ogotan**

Abstract : Sub-district as a public service agency has a duty to provide services to the public, so that the Civil Service will also determine the success of the public service. This research is to answer how the performance of the Civil Service to Improve Public Services Head office Tompaso Minahasa, This study uses a qualitative method. In this case the performance indicators used are productivity, kualitas service, responsiveness, renponsibilitas, and accountability. Informants in this study were taken from the community, the old law, and an employee at the office of Head Tompaso (7 people), Law Tua (4 people), and people (5 people) of data collection by interview: while the analysis of data using analysis techniques interactive model of Miles and Huberman. The results showed: (1) The level of productivity is quite good views from the successful implementation of programs and activities that have been set. (2) Quality of service is pretty good views of the coordination of the Civil Service in providing services easy, fast, transparancy, and means. (3) The level of responsiveness is quite good, in response to all the needs and complaints of the public. (4) Level of Responsibility quite well, judging from the utilization of human resources potential of the Civil Service. (5) Level of Accountability pretty good views of the accountability system is done either to local governments and to the public. Based on the results of these studies conclude that the Civil Service Performance Evaluation In Improving Public Services Head office Tompaso Minahasa pretty good views of the productivity aspect, Quality service, Responsiveness, Responsibility, and Accountability.

Keywords: Performance Evaluation of Civil Servants.

PENDAHULUAN

Dalam rangka mencapai Tujuan Nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 diperlukan PNS yang profesional, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Pengelolaan Negara tidak lepas dari peran aparatur pemerintah sebagai penggerak utama roda pemerintahan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur pemerintah dan abdi

masyarakat adalah aset terpenting yang menjadi ujung tombak dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab di instansi pemerintah. Esensi tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah adalah melaksanakan fungsi pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan kepada masyarakat sebagai penerima manfaatnya. Karena itu setiap instansi pemerintah harus mewujudkan pelayanan yang prima (*exellent*), dimana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh kinerja secara maksimal. Dalam pandangan masyarakat, maupun pemberitahuan yang ada di media sosial pada umumnya kinerja aparatur pemerintah yang ada selama ini

belum mampu memenuhi harapan dari sebagian besar masyarakat.

Dari fenomena yang terjadi ini menimbulkan berbagai pandangan yang ada akhirnya memberikan predikat yang tidak menguntungkan terhadap Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur pemerintah. Saat ini untuk mengikis pandangan buruk tersebut setiap instansi pemerintah berlomba-lomba melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan ketanggapan pelayanan publik pembenahan tersebut dapat dimulai dari pemerintah pusat kemudian diikuti oleh pemerintah daerah, sampai pada kecamatan. Undang-undang Pelayanan Publik (UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif. Aparatur Negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan barang dan jasa. Dalam sistem pemerintahan Indonesia kecamatan merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh satuan kerja

perangkat daerah (SKPD) tersebut. Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan kinerja instansi pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi setiap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Berdasarkan prasarvei yang dilakukan di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa, dapat dilihat ada beberapa masalah yang ditemukan di lapangan antara lain dimana dalam menjalankan pelayanan publik tidak sesuai dengan azas – azas pelayanan publik, seperti pelayanan yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap pegawai yang kurang responsif mereka lebih mengutamakan kepentingan pribadi dari pada kepentingan organisasi. Ada juga yang menjadi masalah dimana pegawai sering tidak disiplin baik dalam waktu menyelesaikan pekerjaan maupun dalam masuk dan pulang kantor. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (2000;570), kinerja didefinisikan sebagai sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan kemampuan kerja. Namun demikian, media masa Indonesia memberi padanan kata dalam bahasa Inggris untuk istilah kinerja yaitu “*performance*”. Menurut Prawirosentono (1999:19) “*performance*” atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak

melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Evaluasi kinerja (*performance evaluation*) dalam organisasi publik merupakan peranan kunci dalam pengembangan pegawai dan produktivitas mereka. evaluasi kinerja pada prinsipnya merupakan manifestasi dari bentuk penilaian kinerja seorang pegawai. Penilaian kinerja memberikan gambaran tentang keadaan pegawai dan sekaligus dapat memberikan *feedback* (umpan balik).

Kinerja organisasi (*organizational performance*) atau sering disebut pula dengan keefektifan organisasi (*organizational effectiveness*) secara umum diartikan sebagai keberhasilan atau prestasi organisasi (LAN 2002).

Gibson (1990:40), dalam Harbani Pasolong (2010) menyatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 43 Tahun 1999 perubahan atas Undang-undang nomor 8 Tahun 1974 Tentang pokok-pokok Kepegawaian, dapat dikutip beberapa pengertian untuk menyamakan persepsi dan interpretasi tentang istilah-istilah kepegawaian sebagai berikut:

1. Pegawai Negeri.

Adalah “setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan perundang-undangan yang berlaku”. Pegawai Negeri terdiri atas: (1) Pegawai Negeri Sipil, (2) Anggota Tentara Nasional Indonesia; dan (3) Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sedangkan Pegawai Negeri Sipil terbagi dua, yaitu: (1) Pegawai Negeri Sipil Pusat, (2) Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik

langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (2003:16), dalam Harbani Pasolong (2010), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Harbani Pasolong (2010), setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari uraian latar belakang diatas, dapat dikemukakan bahwa dengan adanya Kantor Camat Tompaso sebagai organisasi publik beserta perangkatnya dalam memberikan pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Untuk itu perlu ditingkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Dengan kondisi masyarakat yang sangat majemuk dan pesatnya perkembangan masyarakat beserta dengan akses transportasi ke desa-desa yang masih kurang.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi, dan jenis data. Sesuai dengan fokus penelitian ini ialah evaluasi kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik di tingkat kecamatan, maka penelitian ini lebih memungkinkan apabila tingkat eksplanasi menggunakan metode kualitatif. Mengapa demikian karena jenis penelitian ini yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivistik, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, (Sugiyono : 2014).

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian dibidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian adalah Kantor Kecamatan Tompaso Kabupaten Minahasa.

C. Definisi Konseptual Fokus Penelitian

Konsep yang diteliti atau diamati dalam penelitian ini ialah kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. Fokus penelitian tersebut secara konseptual didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan dari pegawai negeri sipil Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa dalam meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan definisi konsep tersebut maka hal yang merupakan fokus yang diamati dari evaluasi kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik yang akan diukur dengan indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto yang terdiri dari: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Dwiyanto (2006:50-51). Aspek aspek di atas

yang akan menjadi tolak ukur evaluasi kinerja dari pegawai.

D. Informan penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak terlalu mementingkan jumlah informan/responden, tetapi lebih mementingkan *content*, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa, atau hal. Oleh karena itu teknik pengambilan responden/informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik *purposive sampling* atau pengambilan sampel bertujuan.

Menurut ciri-ciri dari sampel bertujuan (*purposive sampling*) ialah sebagai berikut : (1) sampel tidak ditentukan atau ditarik terlebih dahulu; (2) tujuan memperoleh variasi sebanyak-banyaknya hanya dapat dicapai apabila pemilihan sampel seluruhnya dijaring dan dianalisis; (3) pada umumnya setiap sampel dapat sama kegunaannya; dan (4) pada sampel bertujuan seperti ini jumlah sampel ditentukan oleh pertimbangan-pertimbangan informasi yang diperlukan.

Adapun yang menjadi responden/informan dari penelitian ini adalah: Camat di Kecamatan Tompaso, 1 orang. Sekertaris Kecamatan, 1 orang. Seksi Pemerintahan, 1 orang. Seksi Pembangunan, 1 orang. Seksi Trantib, 1 orang. Seksi Pel. Umum & Kesra, 1 orang. Hukum Tua, 5 orang. Unsur Masyarakat, 5 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

- a. Wawancara (*Interview*). Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data primer dari responden/informan. Wawancara dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara dengan menggunakan pedoman (*interview guide*), dan wawancara secara mendalam (*indepth interview*).

- b. Dokumentasi. Teknik dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang telah terolah atau tersedia .
- c. Observasi. Teknik observasi ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang diteliti.

sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi data gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang – remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka sesuai dengan penelitian ini teknik analisis data ialah analisis deskriptif kualitatif. Dalam hal ini metode atau teknik analisis data yang digunakan ialah model analisis interaktif Miles dan Huberman (1984) yaitu hasil pengumpulan data direduksi. Istilah reduksi menurut (*Moleong : 1989*), dalam penelitian kualitatif ialah sebagai merangkum data, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting.

Langkah-langkah dalam analisis data yaitu sebagai berikut.

1. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan para informan
2. Reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hak-hak pokok yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.
3. Penyajian data. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowhart dan sejenisnya, atau dilakukan penyajian data dengan teks yang bersifat naratif.
4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang

A. Hasil Analisis Data Dan Pembahasan

Sebagaimana telah disebutkan dalam uraian metodologi penelitian di atas bahwa tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa. Dalam hal ini kinerja pegawai negeri sipil didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan atau pencapaian pelaksanaan program/kegiatan yang telah ditetapkan sehubungan dengan tugas dan fungsinya menyelenggarakan pelayanan publik dikantor camat Tompaso. Evaluasi atau tingkat keberhasilan tersebut dapat diamati dari beberapa indikator kinerja yaitu: Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Untuk menjawab tujuan penelitian tersebut maka dilakukan wawancara terhadap beberapa Pegawai Negeri Sipil yang ada dikantor Camat Tompaso, beberapa Hukum Tua di kecamatan Tompaso, serta unsur Masyarakat. Data/informasi yang diperoleh dari wawancara dianalisis dengan teknik analisis kualitatif model interaktif. Hasil analisis data wawancara dikemukakan berikut ini.

1. Produktivitas

Tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting office (GAO) mencoba mengembangkan satu

ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting Dwiyanto (2006:50-51),

Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini produktivitas terbagi menjadi dua aspek yaitu: efektivitas, apakah kebijakan/program/kegiatan yang ditetapkan sehubungan dengan tugas fungsi dan wewenang dari Pegawai Negeri Sipil dalam menyelenggarakan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya. Sedangkan efisiensi, dilihat dari rasio atau perbandingan antara hasil program/kegiatan yang dicapai dengan besar anggaran/dana yang dipergunakan, atau perbandingan antara hasil program/kegiatan yang dicapai dengan sumber daya manusia atau tenaga yang dipergunakan.

Dalam rangka tugas fungsi dan wewenang tersebut setiap bagian di kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa menetapkan program dan kegiatan yang akan dilaksanakan pada setiap satu tahun anggaran. Menurut hasil wawancara dengan camat tompaso bahwa program dan kegiatan yang ditetapkan pada setiap seksi dapat dilaksanakan sesuai dengan yang telah direncanakan. Bahwa semua kepala seksi yang diwawancarai mengungkapkan bahwa program dan kegiatan pada tiap-tiap seksi yang mereka pimpin dalam menyelenggarakan pelayanan publik di kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto

kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kotler (1994) dalam (H Surjadi 2009) mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah. Dwiyanto (2006:50-51).

Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini kualitas layanan di definisikan sebagai kepuasan pelanggan sehingga penyelenggaraan pelayanan publik di kantor camat tompaso bisa berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. oleh karena itu, tingkat kualitas layanan ini dilihat dari 3 (tiga) aspek : (1) dari petugas kantor kecamatan memberikan layanan secara cermat , akurat, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (2) petugas kecamatan memberikan pelayanan secara terbuka, mudah, dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti (3) petugas kecamatan memberikan layanan tidak ada diskriminasi, mementingkan aspek keadilan dari pemberi dan penerima layanan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil di kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa dalam menyelenggarakan pelayanan publik sudah cukup baik.

3. Responsivitas

Responsivitas bermakna bahwa lembaga-lembaga dan proses-proses harus melayani

masyarakat atau pemangku kepentingan. Dalam konteks birokrasi dan organisasi pemerintah, responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya. Sedangkan Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Dwiyanto (2006:50-51).

Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini responsivitas didefinisikan sebagai kemampuan pegawai negeri sipil dikantor camat tompaso untuk mengembangkan program dan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik dari kecamatan itu sendiri. Oleh karena itu tingkat responsivitas disini dilihat dari beberapa aspek : (1) apakah program-program penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat; (2) apakah perkembangan atau peningkatan volume tugas/kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat diantisipasi dan diselesaikan tepat pada waktunya; (3) dan apa kendala atau hambatan yang ada atau muncul dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditangani secara cepat dan tepat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat responsivitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor camat tompaso kabupaten minahasa sudah cukup baik. Berikut wawancara dari pegawai kantor camat tompaso. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat responsivitas dikantor camat

tompaso kabupaten minahasa dalam menyelenggarakan pelayanan publik sudah cukup baik khususnya kemampuan dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kemampuan dari pegawai dalam merespon tugas dan pekerjaan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kemampuan menangani kendala atau permasalahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan dilihat dari indikator responsivitas sudah cukup baik.

4. Responsibilitas.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit, Levine dalam Dwiyanto (2006:51). Oleh sebab itu responsibilitas bisa pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Berdasarkan konsep tersebut responsibilitas menjelaskan pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan belum sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sehingga masih banyak tugas dan fungsi yang belum optimal secara keseluruhan sehingga mencerminkan kinerja yang kurang baik.

Hasil wawancara kinerja dari petugas pemberi layanan cukup baik karena dalam kinerjanya sudah sesuai dengan aturan yang ada. Pelaksanaan pelayanan berdasarkan tugas dan fungsinya sudah optimal sehingga sudah mencerminkan kinerja yang baik. SDM dari petugas sudah mulai di berdayakan sehingga mereka sudah mengetahui tugas fungsi serta wewenangnya dalam menyelenggarakan pelayanan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan

birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas public dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran eksternal yang dikembangkan oleh birokrasi public atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini akuntabilitas untuk melihat seberapa besar pertanggungjawaban pelaksanaan tugas fungsi dan kinerja dari Pegawai Negeri Sipil dikantor Camat Tompaso dalam meningkatkan pelayanan publik, sesuai dengan kehendak publik. Dalam wawancara dengan petugas terkait dikantor camat tompaso maupun diluar kantor camat tompaso diperoleh gambaran bahwa system pertanggungjawaban (akuntabilitas) pelaksanaan tugas para Pegawai Negeri Sipil dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Hal yang dikemukakan oleh informan menunjukkan bahwa sistem akuntabilitas pelaksanaan kebijakan program dan kegiatan Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik selama ini dilakukan dengan baik ini menunjukkan wujud pertanggungjawaban kepada masyarakat. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor camat tompaso kabupaten minahasa dilihat dari indikator akuntabilitas sudah baik.

Keseluruhan hasil penelitian diatas dapat memberikan kesimpulan bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor camat tompaso kabupaten minahasa menunjukkan kualitas yang cukup baik dilihat dari indikator kinerja yang dipakai dalam penelitian ini yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kinerja merupakan wujud dari kemampuan dan keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan kebijakan, program dan kegiatan sehubungan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsinya. Dalam penelitian ini kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dikantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa dilihat dari Indikator yaitu: Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Maka dapat di simpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Di ukur dengan produktivitas, Dikantor Camat Tompaso proses penyelenggaraan pelayanan publik dalam implementasinya cukup baik, terutama dalam menjalankan tugas fungsi dan wewenangnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kinerja dari Pegawai Negeri Sipil yang masih Belum di optimalkan secara menyeluruh.
2. Di ukur dari kualitas layanan, pelayanan untuk masyarakat dalam memeberikan informasi sudah sangat baik, ini menunjukkan bahwa sudah ada koordinasi dari para Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas memeberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparansi, sarana dan prasarana sehingga penyelenggaraan pelayanan publik lebih mudah.

3. Di ukur dengan responsivitas kantor camat Tompaso dalam merespons segala yang menjadi kebutuhan dan keluhan dari masyarakat sudah optimal, segala program dan kegiatan sehubungan dengan kebutuhan masyarakat dapat direspon dan dilaksanakan
4. Di ukur dengan responsibilitas, dikantor camat tompaso sudah melaksanakan tugas secara optimal sehingga mencerminkan kinerja yang baik, SDM dari Pegawai Negeri Sipil yang sudah mulai di berdayakan, sehingga pegawai sudah mengetahui apa yang menjadi tugas dan fungsi mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
5. Di ukur dari akuntabilitas, Kecamatan Tompaso sudah optimal dalam memberikan pertanggungjawaban di tiap program dan kegiatan yang dilaksanakan, dapat dipertanggungjawabkan setiap tahun, terutama sudah dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
6. Secara keseluruhan kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam menyelenggarakan, menetapkan, dan mengawasi program dan kegiatan dikantor camat dilihat dari tugas dan fungsi serta wewenangnya, di ukur dengan ke 5 indikator diatas sudah berjalan dengan baik.

B. Saran

Saran dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor camat Tompaso Kabupaten Minahasa dilihat dari semua indikator yang dipakai dalam penelitian ini masih dalam kategori cukup baik. Ini artinya pencapaian kinerja bagi para pegawai masih belum maksimal. Sehubungan dengan hal tersebut maka hal-hal yang ditempuh untuk

meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan SDM dari pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.
2. Meningkatkan motivasi kerja para pegawai dengan memberikan insentif yang memadai.
3. Meningkatkan koordinasi antara atasan dan bawahan yang ada di lingkungan kantor camat Tompaso.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrianty Sudirman, 2012. *Topik-Topik Riset Manajemen Strategi*: Penerbit IPB Press
- Indiahono Dwiyanto, 2010. *Perbandingan Administrasi Publik*, Model, konsep dan Aplikasi.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai pustaka Depdikbud 2000,.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bina Aksara
- Moleong, L, J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Karya Bandung.
- Posolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Makasar. Alfabeta.
- Prawirosentono, suyadi 1999. *Kebijakan kinerja karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Santosa, Pandji. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: PT.Reflika Aditama, 2008.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Adminisitasri*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2014 *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R & D*
Penerbit Alfabeta.

Surjadi, H. *pengembangan kinerja pelayanan publik*, Refika Aditama bandung.

Widodo, Joko, 2011. *Analisis Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia Publishing

Sumber Lain.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999

Undang – Undang Nomor 29 tahun 2009

Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004

Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa
Nomor 38 Tahun 2008